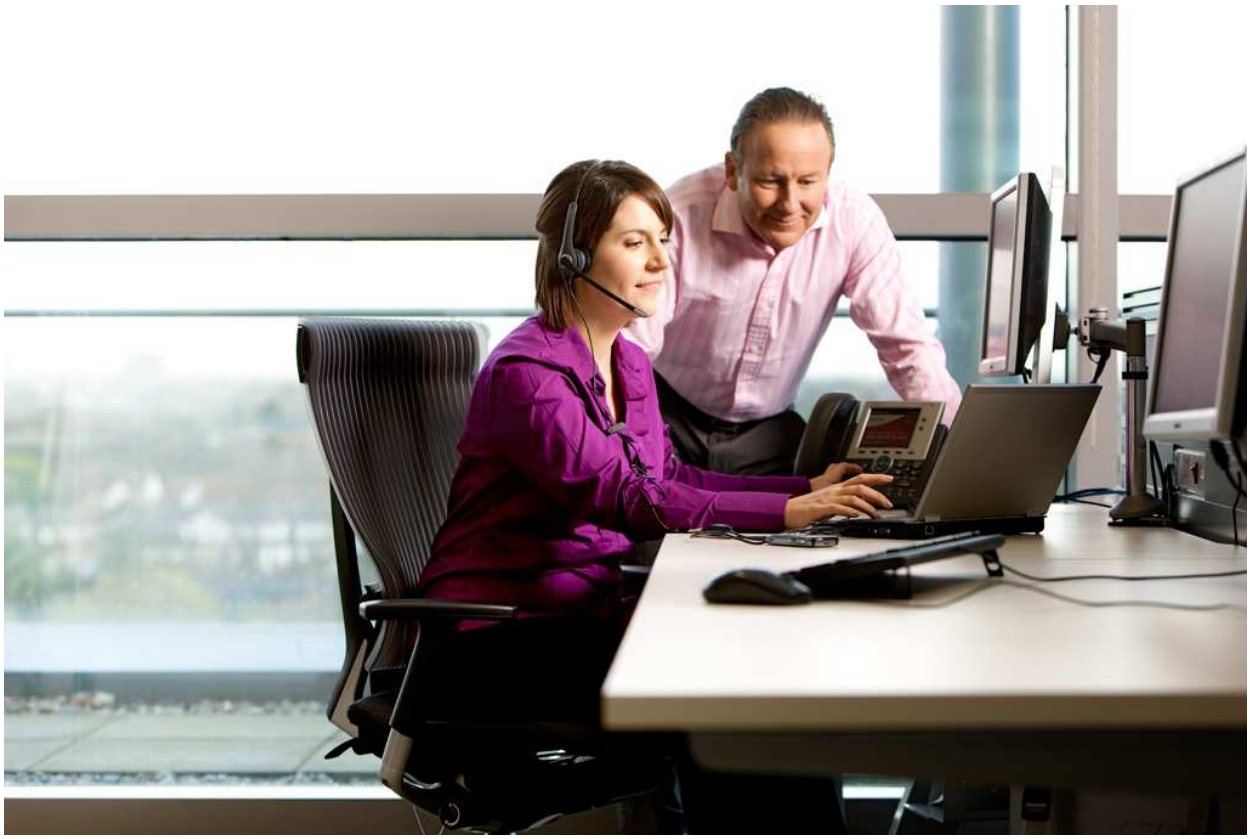
Guide d'utilisation d'Active Reports



Sommaire

1 À propos d'Active Reports 4

1.1 Introduction 4

1.2 Disponibilité des données 4

1.3 Stockage des données 4

1.4 Connexion 5

1.5 Utilisation d'Active Reports : gestion des paramètres 5

1.5.1 Sélection du rapport 6

1.5.2 Sélection de la dimension 6

1.5.3 Sélection de la période 12

1.5.4 Sélection de l'échelle de temps 16

1.6 Génération d'un rapport 19

1.6.1 Types de graphes 19

1.6.2 Exportation d'un rapport 23

2 À propos des rapports planifiés 23

2.1 Création d'un rapport planifié 23

2.2 Modification d'un rapport planifié 25

2.3 Suspension / Reprise des rapports planifiés 26

2.4 Affichage / Aperçu des rapports planifiés 27

2.5 Suppression de rapports planifiés 28

3 Rapports 30

3.1 Liste des rapports et disponibilité 30

3.2 Rapport sur le nombre d'appels 31

3.3 Rapport sur les résultats de l'appel 35

3.4 Rapport sur la durée moyenne 38

3.5 Rapport sur le routage alternatif en cas de non-réponse 42

3.6 Rapport sur la distribution de routage alternatif si la ligne est occupée 45

3.7 Rapport sur le routage alternatif en cas de limite d'appels atteinte 48

3.8 Rapport sur le routage alternatif en cas d'encombrement 50

3.9 Rapport sur l'utilisation des files d'attente 52

3.10 Rapports sur les résultats des appels sur file d'attente 54

3.11 Analyse des appelants ayant recomposé le numéro avec succès.....57
3.12 Analyse des appelants ayant recomposé le numéro sans succès.....59
3.13 Rapports sur le temps d'acceptation des appelants 61
3.14 Rapports d'analyse d'origine globale 63
3.15 Rapports d'analyse du type de jour.....68

1 À propos d'Active Reports

1.1 Introduction

Active Reports produit des données statistiques à propos des numéros d'accès aux services IN entrants.

Les données sont présentées sous forme de rapports prédéfinis, téléchargeables au format PDF ou Excel.

L'utilisateur indique une plage (une période et un numéro d'appel, par exemple), puis le système renvoie un rapport spécifique. Les données utilisées pour générer les rapports proviennent de fichiers journaux produits par le système IN et concernent notamment les taux d'appels fructueux, la durée moyenne des appels et l'analyse d'origine.

Les utilisateurs disposent d'une interface Web qui leur permet de solliciter des rapports à partir d'un serveur en ligne ou de programmer leur envoi régulier vers un compte de messagerie spécifique.

Ce guide décrit les fonctions d'Active Reports. Il est constitué de trois sections principales :

- La première décrit les paramètres sélectionnables pour la génération manuelle des rapports.
- La deuxième décrit la fonction de l'outil Planificateur.
- La troisième décrit les différents types de rapports disponibles.

Ce guide inclut des exemples pratiques et des captures d'écran, pour une plus grande simplicité d'utilisation.

1.2 Disponibilité des données

Les données sur les appels sont généralement disponibles une à cinq minutes après la fin de chaque appel.

Vous pouvez par exemple obtenir des statistiques sur un appel qui s'est terminé entre 10 h 00 min 00 s et 10 h 04 min 59 s si vous demandez un rapport après 10 h 05 min 00 s avec une période personnalisée définie entre 10 h 00 et 10 h 05 (voir la section 1.5.4.1).

1.3 Stockage des données

Active Reports recense des données quotidiennes concernant les 62 derniers jours. Il est impossible d'obtenir des rapports quotidiens pour des dates antérieures, car les données sont supprimées après cette période.

Les rapports cumulent également des données mensuelles concernant les six derniers mois. Il

est impossible d'obtenir des rapports mensuels pour des dates antérieures, car les données sont supprimées après cette période.

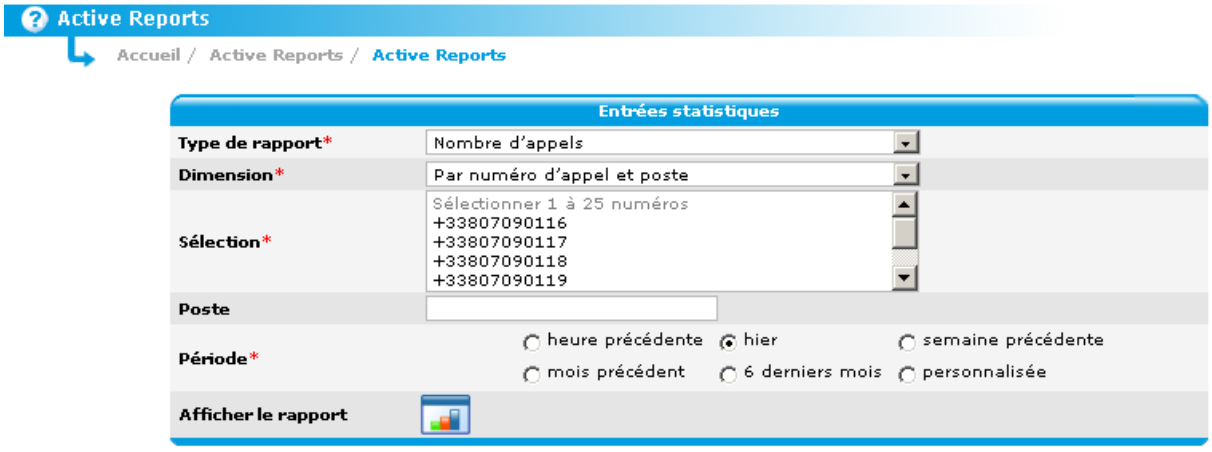
1.4 Connexion

Active Reports est un outil de reporting en ligne, accessible par le biais de l'outil Web Inbound Active Services.

1.5 Utilisation d'Active Reports : gestion des paramètres

Cliquez sur le menu Active Reports pour accéder à l'application Active Reports :

La page Active Reports page s'affiche :

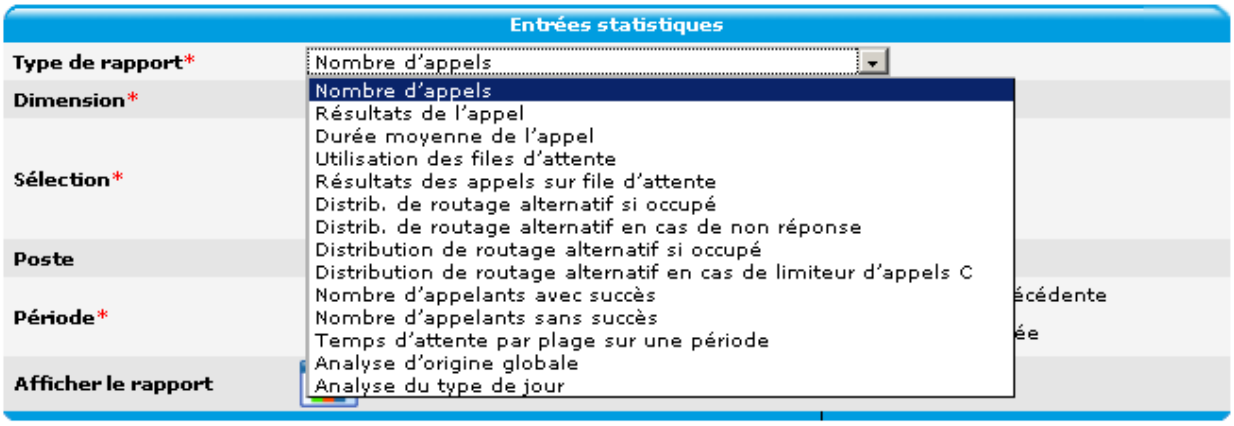


Pour générer un rapport, vous devez sélectionner :

- le type de rapport souhaité (voir la section 1.5.1) ;
- la dimension souhaitée : client, numéro, destination ou groupement de postes, ainsi que les numéros associés à la dimension sélectionnée, le numéro d'appel et son poste, etc. (voir la section 1.5.2) ;
- la période souhaitée (voir la section 1.5.3) ;
- enfin, l'échelle de temps pour les statistiques (voir la section 1.5.4),

1.5.1 Sélection du rapport

L'utilisateur sélectionne un modèle de rapport dans le menu déroulant.


Entrées statistiques
Type de rapport*
Nombre d'appels
Dimension*
Sélection*
Poste
Période*
Afficher le rapport
Nombre d'appels
Résultats de l'appel
Durée moyenne de l'appel
Utilisation des files d'attente
Résultats des appels sur file d'attente
Distrib. de routage alternatif si occupé
Distrib. de routage alternatif en cas de non réponse
Distribution de routage alternatif si occupé
Distribution de routage alternatif en cas de limiteur d'appels C
Nombre d'appelants avec succès
Nombre d'appelants sans succès
Temps d'attente par plage sur une période
Analyse d'origine globale
Analyse du type de jour

1.5.2 Sélection de la dimension

Quatre options de dimensionnement sont proposées pour les statistiques :

- Par client : calcule les statistiques cumulées pour tous les numéros d'appel du client (utile s'il en possède plus de 25).
- Par numéro : calcule des statistiques pour un ou plusieurs numéros d'appel (25 au maximum).
- Par destination : calcule des statistiques pour une ou plusieurs destinations (25 au maximum).
- Par groupement de postes : calcule des statistiques pour un ou plusieurs groupements de postes (25 au maximum).

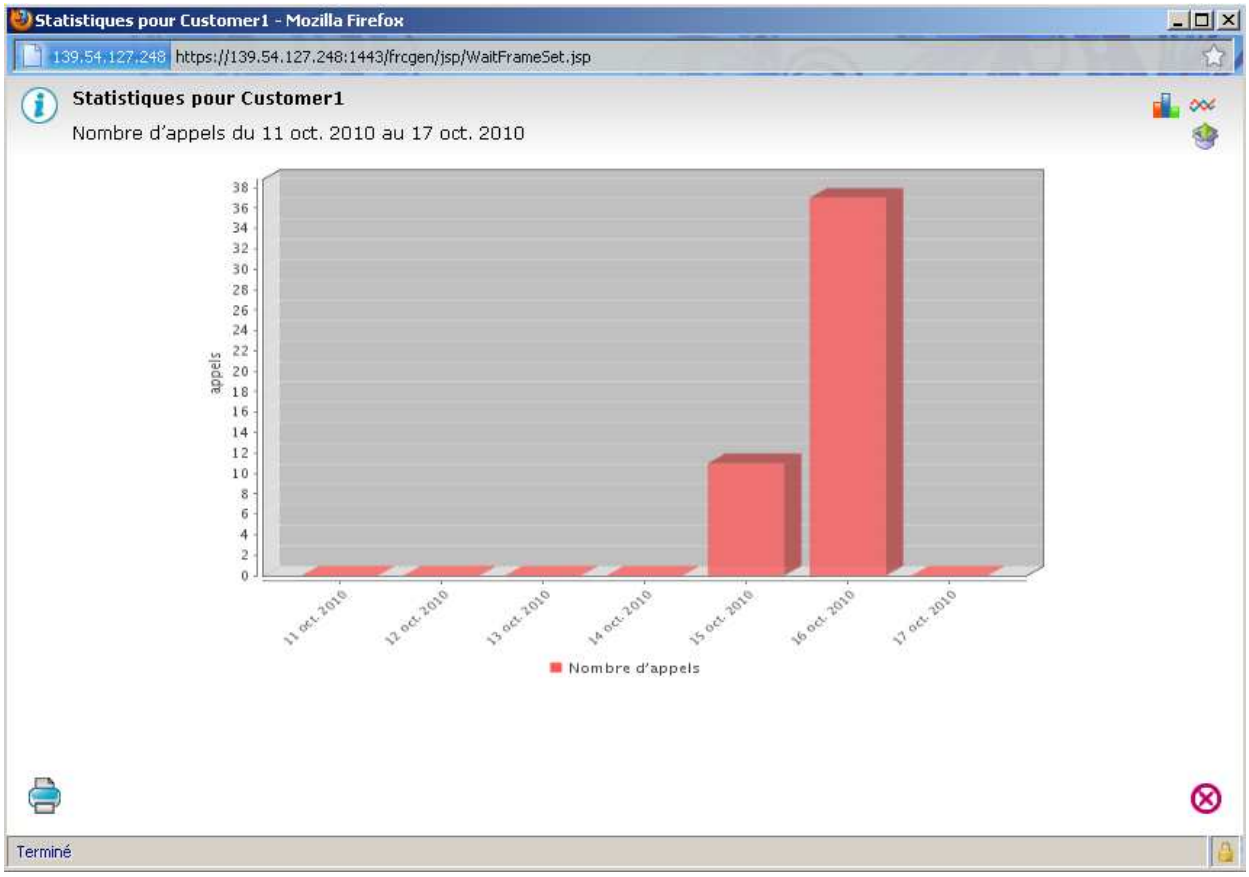
Certains rapports sont disponibles pour une dimension particulière uniquement. Le rapport par groupement de postes, par exemple, n'est pas compatible avec la dimension Par numéro. Une fois le rapport sélectionné, uniquement les dimensions pertinentes sont accessibles dans la liste déroulante.

1.5.2.1 Dimension Par client

La dimension Par client permet d'extraire des statistiques qui concernent tous les numéros d'appel appartenant à un client particulier. Dans l'exemple suivant, le nom du client est « Customer 1 ».

Statistiques pour Customer1
Nombre d'appels du 11 oct. 2010 au 17 oct. 2010

	Nombre d'appels	Nombre d'appels aboutis	pourcentage de Nombre d'appels aboutis	durée totale de conversation	durée moyenne des appels infructueux	temps d'attente moyen des appels fructueux	durée moyenne de conversation des appels fructueux	durée moyenne de mise en communication des appels fructueux	durée moyenne de l'appel
11 oct. 2010	0	0		0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
12 oct. 2010	0	0		0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
13 oct. 2010	0	0		0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
14 oct. 2010	0	0		0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
15 oct. 2010	11	7	64 %	6 min 02 s	33 s	1 min 15 s	51 s	23 s	1 min
16 oct. 2010	37	6	16 %	33 s	29 s	12 s	6 s	6 s	27 s
17 oct. 2010	0	0		0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
total	48	13	27 %	6 min 35 s					



Remarque : la dimension Par client n'est pas disponible si l'utilisateur Web est titulaire d'un sous-compte (par exemple, le nombre de numéros d'appel visibles sous le nom de l'utilisateur est limité).

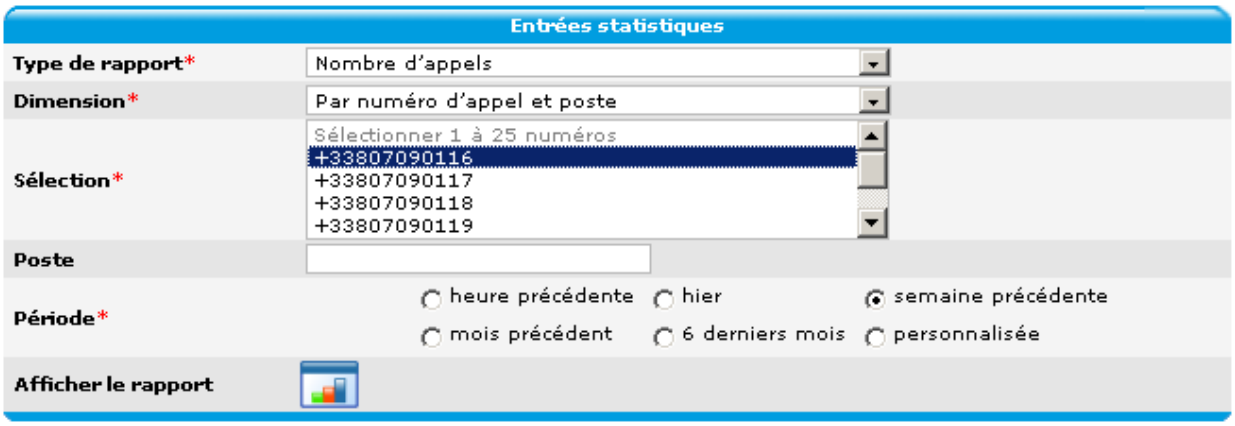
1.5.2.2 Dimension Par numéro d'appel et poste

Lorsque la dimension Par numéro d'appel et poste est sélectionnée, la liste de numéros d'appel est affichée. L'utilisateur y sélectionne le numéro d'appel à traiter.

Il est possible d'obtenir des statistiques :

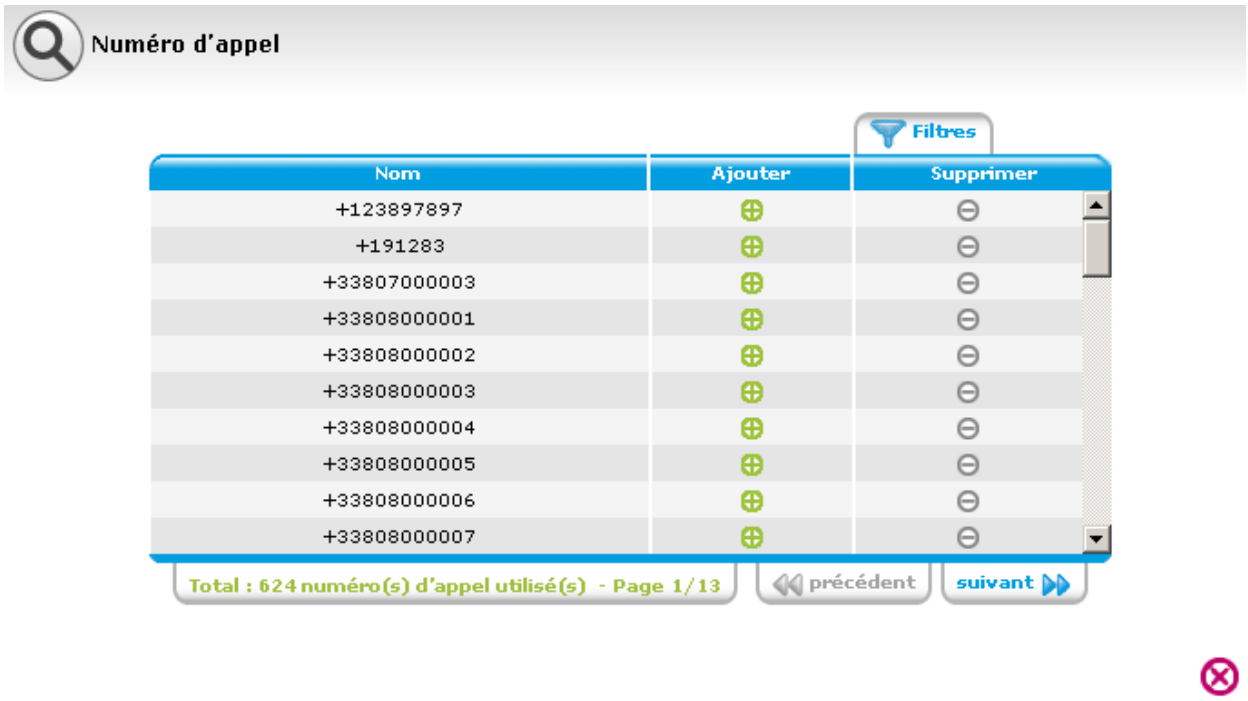
- pour un numéro d'appel ;
- pour plusieurs numéros d'appel (jusqu'à 25).

Si le nombre de numéros est inférieur à 100, l'utilisateur Web peut directement sélectionner les numéros dans la liste :

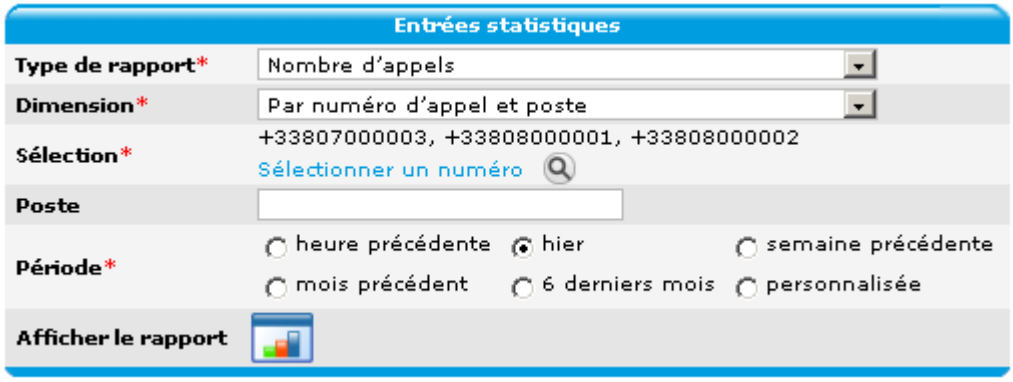


S'il est supérieur à 100, l'utilisateur Web doit d'abord cliquer sur l'icône Sélectionner un numéro :

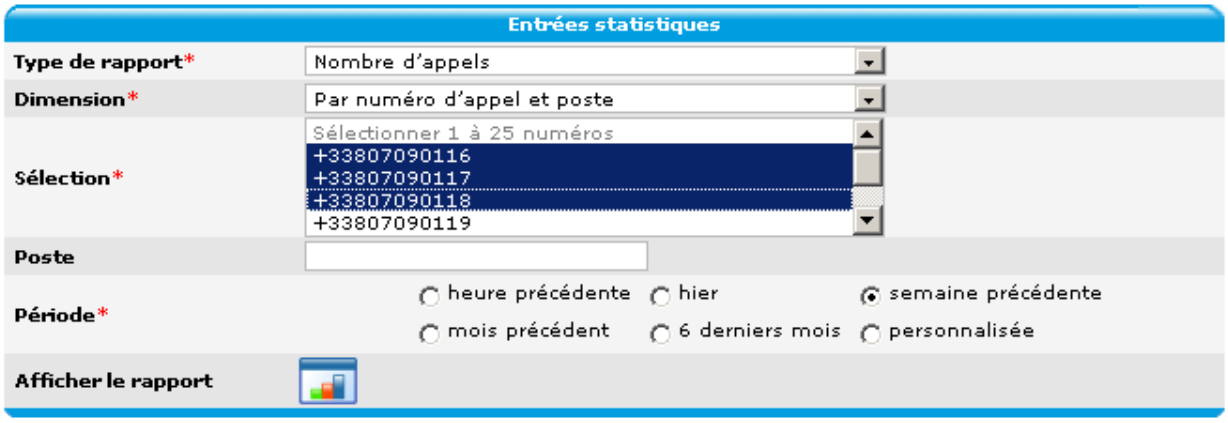
Un message contextuel s'affiche, invitant l'utilisateur Web à sélectionner des numéros d'appel dans la liste, à l'aide des boutons Ajouter et Supprimer :



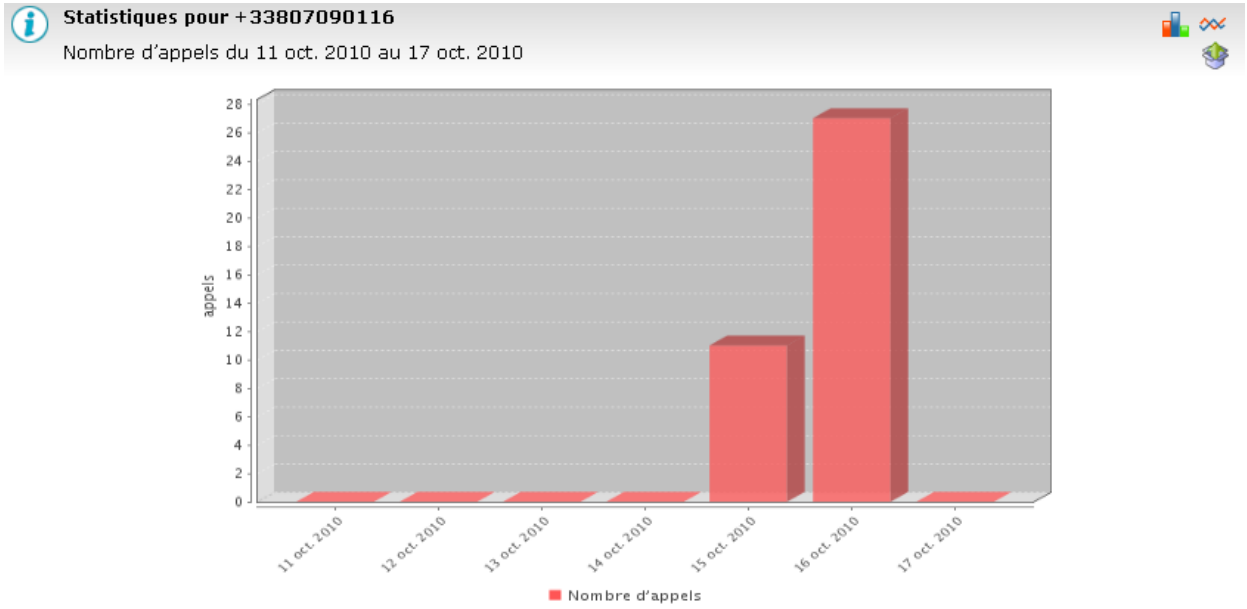
La dimension Par numéro permet d'extraire des statistiques sur un ou plusieurs numéros d'appel appartenant au client :



L'utilisateur peut également sélectionner le numéro de poste (le cas échéant) :



L'exemple suivant illustre le résultat d'un rapport sur le nombre d'appels pour un numéro donné.



Statistiques pour +33807090116
Nombre d'appels du 11 oct. 2010 au 17 oct. 2010

	Nombre d'appels	Nombre d'appels aboutis	pourcentage de Nombre d'appels aboutis	durée totale de conversation	durée moyenne des appels infructueux	temps d'attente moyen des appels fructueux	durée moyenne de conversation des appels fructueux	durée moyenne de mise en communication des appels fructueux	durée moyenne de l'appel
11 oct. 2010	0	0		0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
12 oct. 2010	0	0		0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
13 oct. 2010	0	0		0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
14 oct. 2010	0	0		0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
15 oct. 2010	11	7	64 %	6 min 02 s	33 s	1 min 15 s	51 s	23 s	1 min
16 oct. 2010	27	5	19 %	33 s	11 s	12 s	6 s	6 s	11 s
17 oct. 2010	0	0		0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
total	38	12	32 %	6 min 35 s					

Remarque : il est impossible de sélectionner des numéros d'appel qui ne correspondent pas au même fuseau horaire.

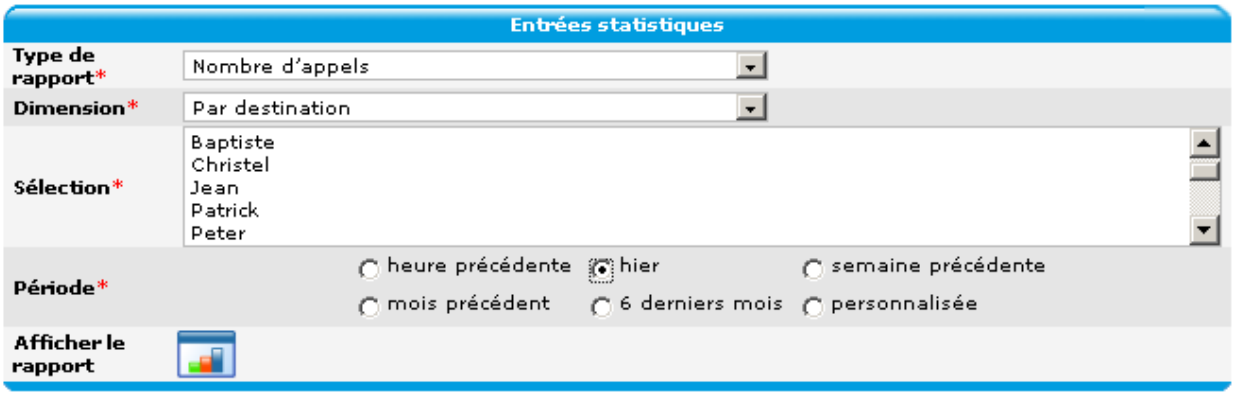
1.5.2.3 Dimension Par destination

La dimension Par destination permet d'extraire des statistiques concernant une ou plusieurs dimensions appartenant au client.

Lorsque la dimension Par destination est sélectionnée, la liste des numéros de destination est affichée. L'utilisateur y sélectionne les destinations à traiter. Il est possible d'obtenir des statistiques :

- pour une destination ;
- pour plusieurs destinations (jusqu'à 25).

Si le nombre de destinations est inférieur à 100, l'utilisateur Web peut directement sélectionner les numéros dans la liste :



S'il est supérieur à 100, l'utilisateur Web doit d'abord cliquer sur l'icône Sélectionner un numéro. Un message contextuel s'affiche, invitant l'utilisateur Web à sélectionner des numéros d'appel dans la liste, à l'aide des boutons Ajouter et Supprimer.

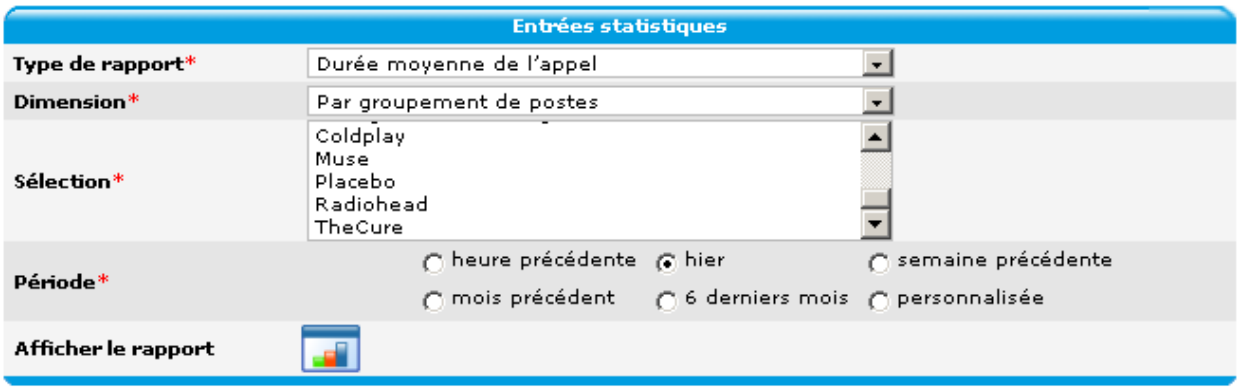
1.5.2.4 Dimension Par groupement de postes

La dimension Par groupement de postes permet d'extraire des statistiques concernant un ou plusieurs groupements de postes appartenant au client (si cette option lui est offerte).

Lorsque la dimension Par groupement de postes est sélectionnée, la liste des noms de groupements de postes est affichée. L'utilisateur y sélectionne les destinations à traiter. Il est possible d'obtenir des statistiques :

- pour un groupement de postes ;
- pour plusieurs groupements de postes (jusqu'à 25).

Si le nombre de groupements est inférieur à 100, l'utilisateur Web peut directement sélectionner le ou les groupements dans la liste :



S'il est supérieur à 100, l'utilisateur Web doit d'abord cliquer sur l'icône Sélectionner un numéro (comme dans la section 1.5.2.2). Un message contextuel s'affiche, invitant l'utilisateur Web à sélectionner des groupements dans la liste de numéros, à l'aide des boutons Ajouter et Supprimer.

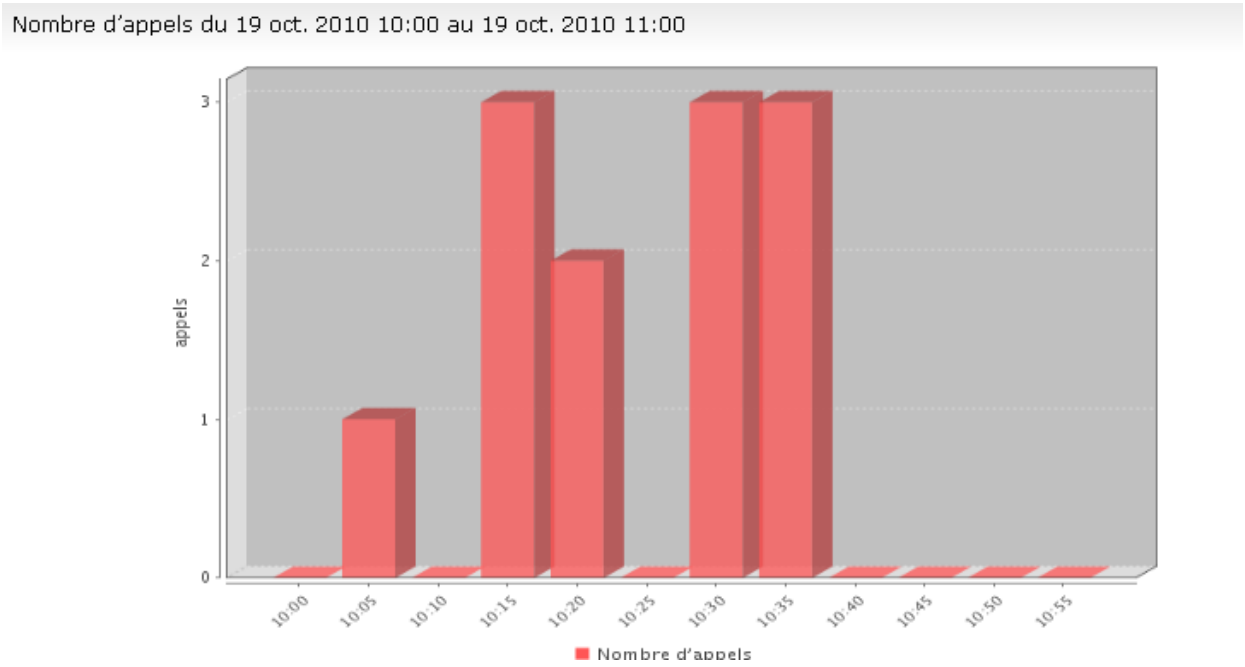
1.5.3 Sélection de la période

1.5.3.1 Heure précédente

La période Heure précédente offre un aperçu des statistiques concernant les appels reçus au cours de l'heure précédente, par intervalles de cinq minutes (voir la section 1.5.4).

Chaque colonne indique des chiffres se rapportant à des tranches de cinq minutes.

Dans l'exemple ci-dessous, la requête date de 11 h 15. L'heure précédente s'étend donc de 10 h 00 à 11 h 00 :



Dans l'exemple, on observe que 3 appels sont affichés dans la tranche 10 h 15. Cela signifie que ces 3 appels ont été reçus entre 10 h 15 min 00 s et 10 h 19 min 59 s.

1.5.3.2 Hier

La période Hier offre un aperçu des statistiques concernant les appels reçus au cours de la journée précédente, par intervalles d'une heure (voir la section 1.5.4).

La première colonne indique l'heure de la journée, par tranches d'une heure.

Dans l'exemple ci-dessous, la requête date du 21 octobre. Le rapport contient donc des statistiques correspondant aux 19 et 20 octobre.

Le nombre d'appels affichés dans la tranche 24 h 00 indique le nombre d'appels reçus au numéro 0807090116 entre 24 h 00 min 00 s le 19 octobre et 24 h 00 min 00 s le 20 octobre.

Statistiques pour +33807090117
Nombre d'appels du 19 oct. 2010 00:00 au 20 oct. 2010 00:00

	Nombre d'appels	Nombre d'appels aboutis	pourcentage de Nombre d'appels aboutis	durée totale de conversation	durée moyenne des appels infructueux	temps d'attente moyen des appels fructueux	durée moyenne de conversation des appels fructueux	durée moyenne de mise en communication des appels fructueux	durée moyenne de l'appel
00:00	0	0		0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
01:00	0	0		0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
02:00	0	0		0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
03:00	0	0		0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
04:00	0	0		0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
05:00	0	0		0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
06:00	0	0		0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
07:00	0	0		0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
08:00	0	0		0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
09:00	0	0		0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
10:00	4	4	100 %	2 min 26 s	0 s	52 s	36 s	15 s	52 s
11:00	12	4	33 %	40 s	15 s	18 s	10 s	8 s	16 s
12:00	0	0		0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
13:00	0	0		0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s

Statistiques pour +33807090117
Nombre d'appels du 19 oct. 2010 00:00 au 20 oct. 2010 00:00

	Nombre d'appels	Nombre d'appels aboutis	pourcentage de Nombre d'appels aboutis	durée totale de conversation	durée moyenne des appels infructueux	temps d'attente moyen des appels fructueux	durée moyenne de conversation des appels fructueux	durée moyenne de mise en communication des appels fructueux	durée moyenne de l'appel
14:00	6	3	50 %	1 min 12 s	18 s	36 s	24 s	12 s	27 s
15:00	15	2	13 %	10 s	8 s	11 s	5 s	6 s	8 s
16:00	15	4	27 %	23 s	6 s	21 s	5 s	16 s	10 s
17:00	0	0		0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
18:00	0	0		0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
19:00	0	0		0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
20:00	0	0		0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
21:00	0	0		0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
22:00	0	0		0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
23:00	0	0		0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
total	52	17	33 %	4 min 51 s					

1.5.3.3 Semaine précédente

La période Semaine précédente offre un aperçu des statistiques concernant les appels reçus au cours de la semaine précédente, par intervalles d'un jour (voir la section 1.5.4).

La première colonne indique les jours de la semaine.

Le premier jour de la semaine varie en fonction du pays de l'utilisateur Web, identifié par sa langue Web. Pour le Royaume-Uni et l'Irlande, la semaine commence par un dimanche, alors que pour les autres pays d'Europe, elle commence par un lundi. Dans l'exemple ci-dessous, la requête date du mardi 19 octobre. Le rapport contient donc des statistiques correspondant à la semaine qui a commencé le 11 octobre:

Statistiques pour Customer1
Nombre d'appels du 11 oct. 2010 au 17 oct. 2010

	Nombre d'appels	Nombre d'appels aboutis	pourcentage de Nombre d'appels aboutis	durée totale de conversation	durée moyenne des appels infructueux	temps d'attente moyen des appels fructueux	durée moyenne de conversation des appels fructueux	durée moyenne de mise en communication des appels fructueux	durée moyenne de l'appel
11 oct. 2010	0	0		0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
12 oct. 2010	0	0		0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
13 oct. 2010	0	0		0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
14 oct. 2010	0	0		0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
15 oct. 2010	11	7	64 %	6 min 02 s	33 s	1 min 15 s	51 s	23 s	1 min
16 oct. 2010	37	6	16 %	33 s	29 s	12 s	6 s	6 s	27 s
17 oct. 2010	0	0		0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
total	48	13	27 %	6 min 35 s					

1.5.3.4 Mois précédent

La période Mois précédent offre un aperçu des statistiques concernant les appels reçus au cours du mois précédent, par intervalles d'un jour (voir la section 1.5.4).

La première colonne indique les jours du mois. Dans l'exemple ci-dessous, la requête date de novembre. Le rapport contient donc des statistiques correspondant au mois d'octobre :

Statistiques pour +33807090116
Nombre d'appels du 1 oct. 2010 au 31 oct. 2010

	Nombre d'appels	Nombre d'appels aboutis	pourcentage de Nombre d'appels aboutis	durée totale de conversation	durée moyenne des appels infructueux	temps d'attente moyen des appels fructueux	durée moyenne de conversation des appels fructueux	durée moyenne de mise en communication des appels fructueux	durée moyenne de l'appel
15 oct. 2010	11	7	64 %	6 min 02 s	33 s	1 min 15 s	51 s	23 s	1 min
16 oct. 2010	27	5	19 %	33 s	11 s	12 s	6 s	6 s	11 s
17 oct. 2010	0	0		0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
18 oct. 2010	0	0		0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
19 oct. 2010	36	29	81 %	35 min 04 s	10 s	1 min 28 s	1 min 12 s	15 s	1 min 13 s
20 oct. 2010	43	22	51 %	3 min 03 s	11 s	1 min 03 s	10 s	55 s	38 s
21 oct. 2010	35	20	57 %	12 min 23 s	20 s	58 s	37 s	21 s	42 s
22 oct. 2010	12	6	50 %	4 s	15 s	16 s	2 s	15 s	15 s
23 oct. 2010	0	0		0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
24 oct. 2010	0	0		0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
25 oct. 2010	2	0	0 %	0 s	22 s	0 s	0 s	0 s	22 s
26 oct. 2010	60	37	62 %	11 min 35 s	59 s	47 s	23 s	29 s	56 s
27 oct. 2010	1	1	100 %	0 s	0 s	35 s	0 s	35 s	35 s
28 oct. 2010	35	34	97 %	0 s	15 min 02 s	17 s	0 s	17 s	42 s

Statistiques pour +33807090116
Nombre d'appels du 1 oct. 2010 au 31 oct. 2010

	Nombre d'appels	Nombre d'appels aboutis	pourcentage de Nombre d'appels aboutis	durée totale de conversation	durée moyenne des appels infructueux	temps d'attente moyen des appels fructueux	durée moyenne de conversation des appels fructueux	durée moyenne de mise en communication des appels fructueux	durée moyenne de l'appel
29 oct. 2010	2	2	100 %	0 s	0 s	24 s	0 s	24 s	24 s
30 oct. 2010	0	0		0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
31 oct. 2010	0	0		0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
total	264	163	62 %	1 h 08 min 44 s					

1.5.3.5 6 derniers mois

La période 6 derniers mois offre un aperçu des statistiques concernant les appels reçus au cours des six derniers mois, par intervalles d'un mois (voir la section 1.5.4).

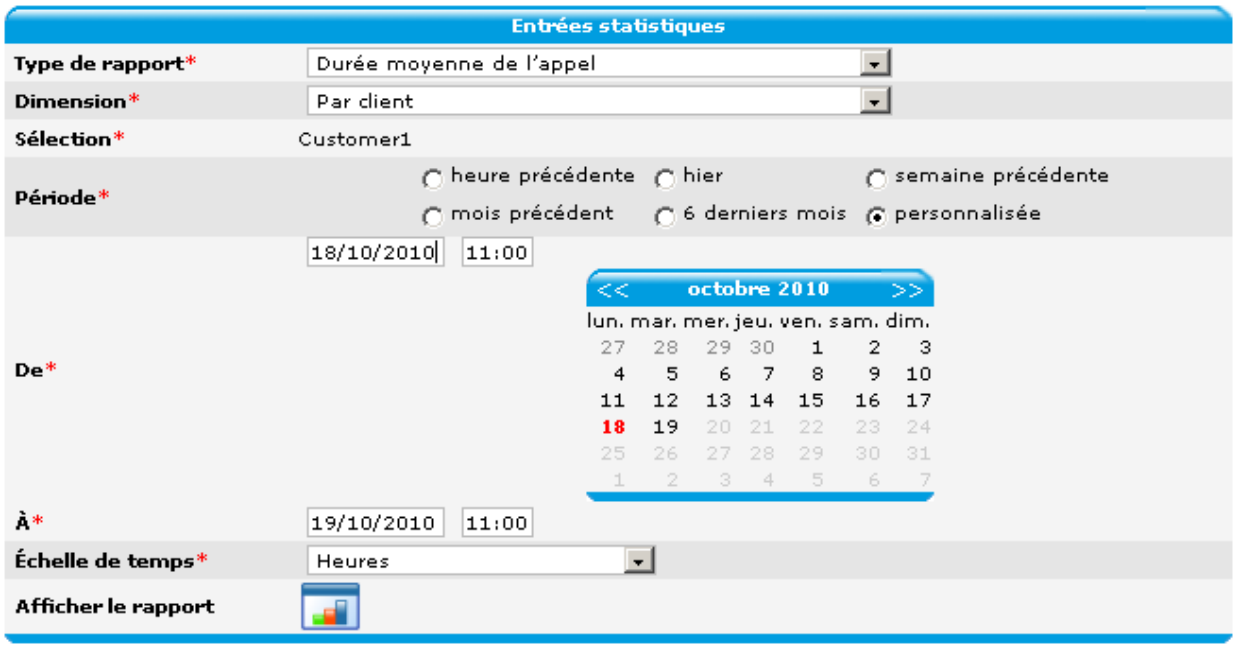
La première colonne indique les mois. Dans l'exemple ci-dessous, la requête date de novembre. Le rapport contient donc des statistiques correspondant aux mois de mai à octobre :

Statistiques pour +33807090116
Nombre d'appels du 1 mai 2010 au 31 oct. 2010

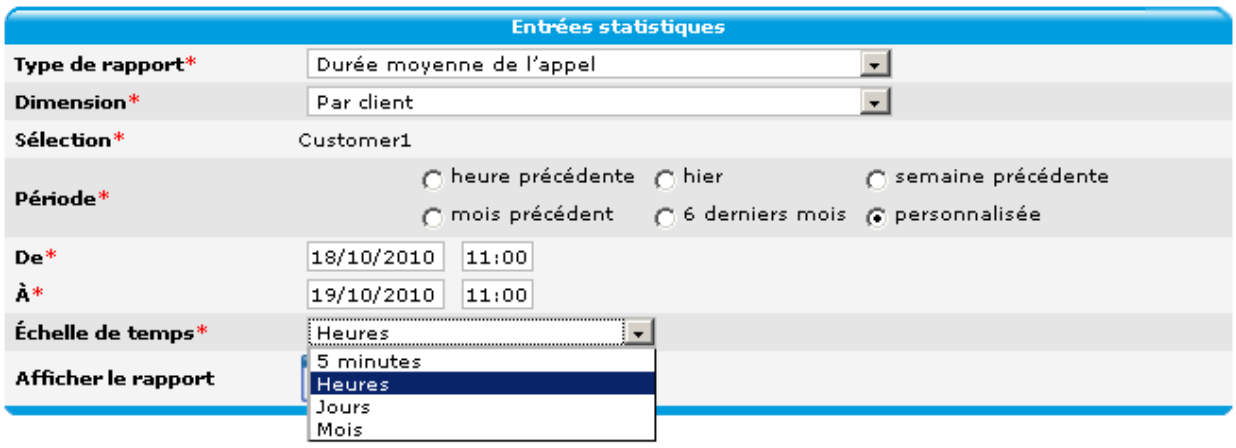
	Nombre d'appels	Nombre d'appels aboutis	pourcentage de Nombre d'appels aboutis	durée totale de conversation	durée moyenne des appels infructueux	temps d'attente moyen des appels fructueux	durée moyenne de conversation des appels fructueux	durée moyenne de mise en communication des appels fructueux	durée moyenne de l'appel
mai 2010	0	0		0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
juin 2010	0	0		0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
juil. 2010	0	0		0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
août 2010	0	0		0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
sept. 2010	0	0		0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
oct. 2010	264	163	62 %	1 h 08 min 44 s	34 s	50 s	37 s	25 s	45 s
total	264	163	62 %	1 h 08 min 44 s					

1.5.3.6 Personnalisée

La période Personnalisée offre un aperçu des statistiques concernant les appels reçus pendant un intervalle de temps défini par l'utilisateur. Un clic sur la période permet d'afficher un calendrier, pour y sélectionner le début et la fin de la période :



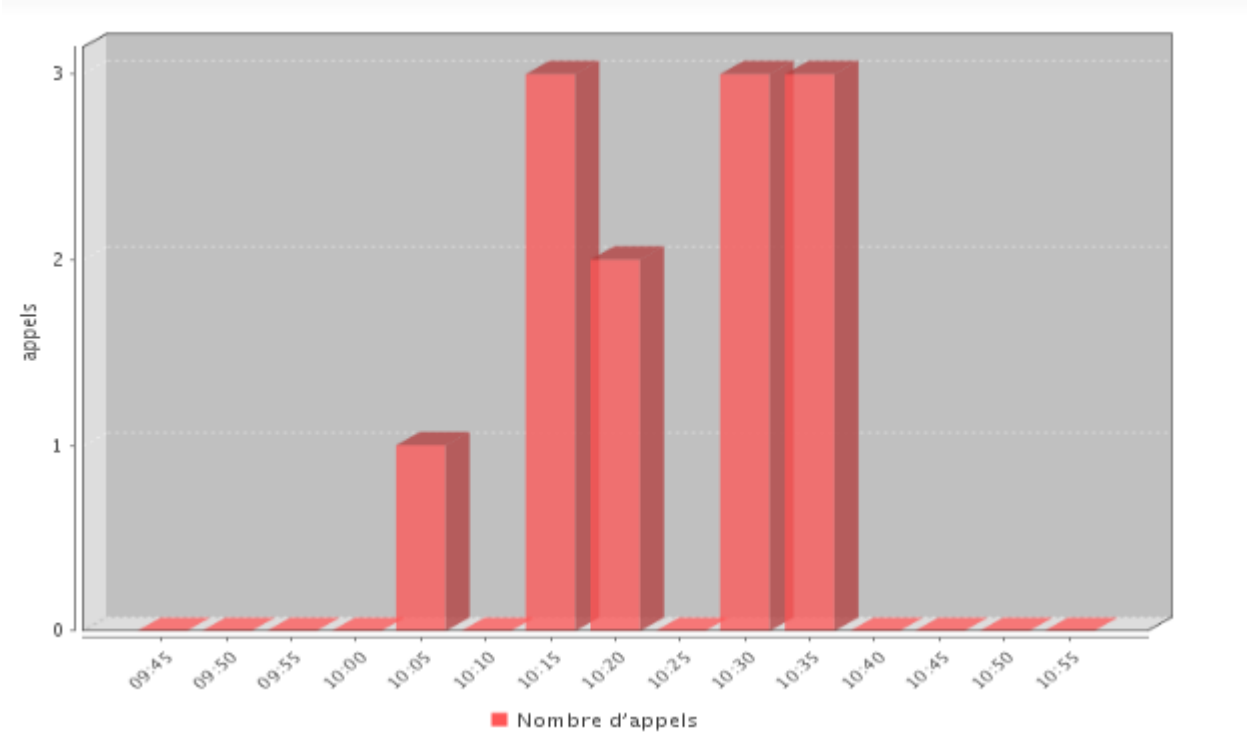
1.5.4 Sélection de l'échelle de temps



1.5.4.1 5 minutes

Si l'échelle de temps 5 minutes est sélectionnée, la période ne peut pas commencer plus de deux heures auparavant. Sinon, un message d'erreur s'affiche. Pour les périodes antérieures aux deux heures écoulées, il convient de sélectionner l'échelle de temps Heures (1.5.4.2).

Dans tous les rapports qui correspondent à une échelle de temps de cinq minutes, l'**axe des x** affiche l'heure au format HH:MM AM ou HH:MM PM, où HH indique les heures et MM, les minutes :



Dans l'exemple ci-dessus, on observe que 3 appels sont affichés dans la tranche 10:15. Cela signifie que ces 3 appels ont été reçus entre 10 h 15 min 00 s et 10 h 19 min 59 s.

1.5.4.2 Heures

Si l'échelle de temps Heures est sélectionnée, la période ne peut pas commencer plus de 48 heures auparavant. Sinon, un message d'erreur s'affiche.

Dans tous les rapports qui correspondent à l'échelle de temps Heures, l'**axe des x** affiche l'heure au format HH:00 AM ou HH:00 PM, où HH indique les heures et 00, les minutes.

Statistiques pour +33807090117
Nombre d'appels du 19 oct. 2010 09:00 au 20 oct. 2010 09:00

	Nombre d'appels	Nombre d'appels aboutis	pourcentage de Nombre d'appels aboutis	durée totale de conversation	durée moyenne des appels infructueux	temps d'attente moyen des appels fructueux	durée moyenne de conversation des appels fructueux	durée moyenne de mise en communication des appels fructueux	durée moyenne de l'appel
19 oct. 2010 09:00	0	0		0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
19 oct. 2010 10:00	4	4	100 %	2 min 26 s	0 s	52 s	36 s	15 s	52 s
19 oct. 2010 11:00	12	4	33 %	40 s	15 s	18 s	10 s	8 s	16 s
19 oct. 2010 12:00	0	0		0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
19 oct. 2010 13:00	0	0		0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
19 oct. 2010 14:00	6	3	50 %	1 min 12 s	18 s	36 s	24 s	12 s	27 s
19 oct. 2010 15:00	15	2	13 %	10 s	8 s	11 s	5 s	6 s	8 s
19 oct. 2010 16:00	15	4	27 %	23 s	6 s	21 s	5 s	16 s	10 s
19 oct. 2010 17:00	0	0		0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
19 oct. 2010 18:00	0	0		0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
19 oct. 2010 19:00	0	0		0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
19 oct. 2010 20:00	0	0		0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
19 oct. 2010 21:00	0	0		0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
19 oct. 2010 22:00	0	0		0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s

Statistiques pour +33807090117
Nombre d'appels du 19 oct. 2010 09:00 au 20 oct. 2010 09:00

	Nombre d'appels	Nombre d'appels aboutis	pourcentage de Nombre d'appels aboutis	durée totale de conversation	durée moyenne des appels infructueux	temps d'attente moyen des appels fructueux	durée moyenne de conversation des appels fructueux	durée moyenne de mise en communication des appels fructueux	durée moyenne de l'appel
19 oct. 2010 23:00	0	0		0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
20 oct. 2010 00:00	0	0		0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
20 oct. 2010 01:00	0	0		0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
20 oct. 2010 02:00	0	0		0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
20 oct. 2010 03:00	0	0		0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
20 oct. 2010 04:00	0	0		0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
20 oct. 2010 05:00	0	0		0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
20 oct. 2010 06:00	0	0		0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
20 oct. 2010 07:00	0	0		0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
20 oct. 2010 08:00	0	0		0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
total	52	17	33 %	4 min 51 s					

Dans l'exemple ci-dessus, le nombre d'appels affichés dans la tranche 10:00 indique le nombre d'appels effectués entre 10 h 00 min 00 s et 10 h 59 min 59 s.

1.5.4.3 Jours

Si l'échelle de temps Jours est sélectionnée, la période ne peut pas commencer plus de 62 jours auparavant. Sinon, un message d'erreur s'affiche.

Dans tous les rapports qui utilisent l'échelle de temps Jours, l'**axe des x** indique l'heure au format Mois Jour, Année (exemple : Juin 11, 2010).

Dans l'exemple ci-dessous, un rapport de statistiques a été sollicité pour les 11 et 12 juillet,

avec l'échelle de temps Jours :

Statistiques pour +33807090116
Nombre d'appels du 16 oct. 2010 au 18 oct. 2010

	Nombre d'appels	Nombre d'appels aboutis	pourcentage de Nombre d'appels aboutis	durée totale de conversation	durée moyenne des appels infructueux	temps d'attente moyen des appels fructueux	durée moyenne de conversation des appels fructueux	durée moyenne de mise en communication des appels fructueux	durée moyenne de l'appel
16 oct. 2010	27	5	19 %	33 s	11 s	12 s	6 s	6 s	11 s
17 oct. 2010	0	0		0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
18 oct. 2010	0	0		0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
total	27	5	19 %	33 s					

1.5.4.4 Mois

Si l'échelle de temps Mois est sélectionnée, la période ne peut pas commencer plus de six mois auparavant. Sinon, un message d'erreur s'affiche.

Dans tous les rapports qui utilisent l'échelle de temps Mois, l'**axe des x** indique l'heure au format Mois, Année (exemple : Juin, 2010).

1.6 Génération d'un rapport

Une fois tous les paramètres de filtre définis, il suffit de cliquer sur l'icône Afficher le rapport pour lancer le traitement des données requises et afficher un graphe.

L'utilisateur peut également enregistrer les valeurs affichées et le graphe dans un fichier (voir la section 1.6.2).

Le titre contient toujours les éléments suivants :

- tous les numéros sélectionnés (en fonction de la sélection ; voir la section 1.5.1) ;
- le nom du rapport (en fonction de la sélection ; voir la section 1.5.2) ;
- la période sélectionnée (en fonction de la sélection ; voir la section 1.5.3).

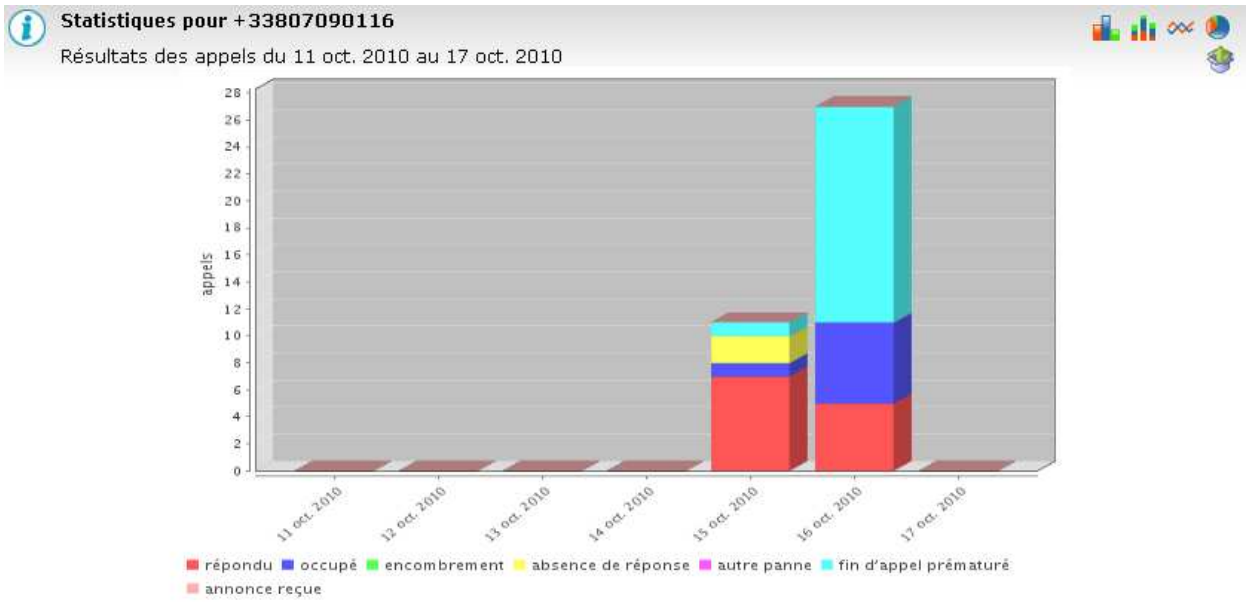
1.6.1 Types de graphes

Différents types de graphes sont disponibles :

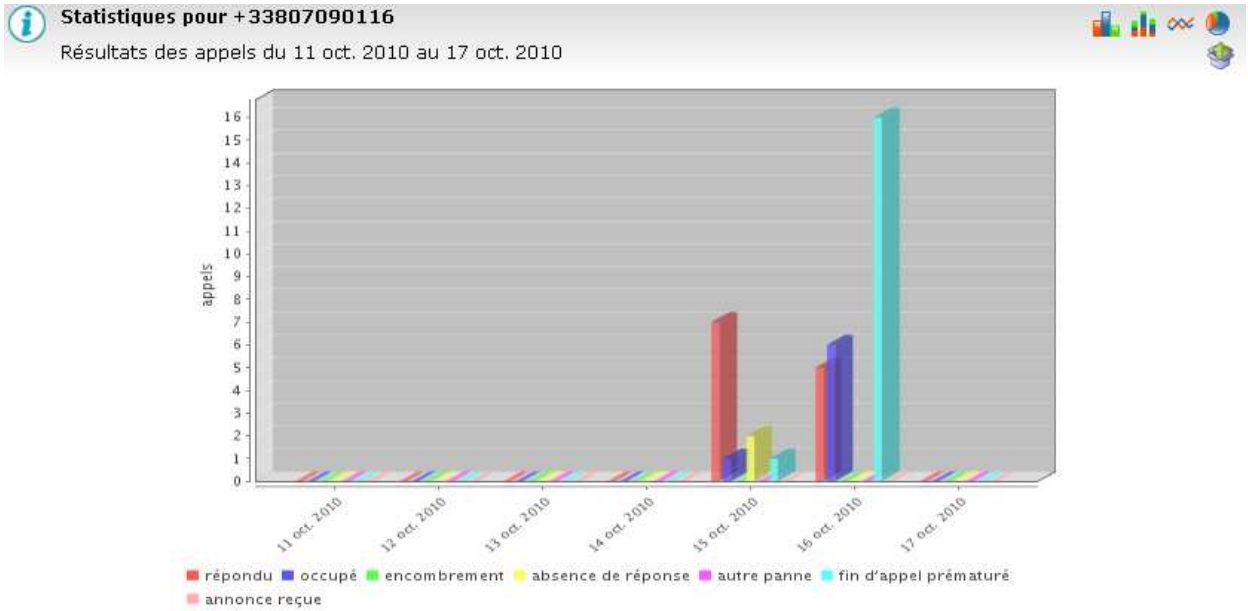
- Histogramme groupé : compare différentes valeurs, catégorie par catégorie.
- Graphique à secteurs : représente la contribution de chaque valeur à un total, catégorie par catégorie.
- Graphique en courbes : représente la contribution de chaque valeur dans le temps et catégorie par catégorie.
- Histogramme : représente la contribution de chaque valeur à un total, catégorie par catégorie.

Pendant l'affichage des statistiques, l'utilisateur peut changer de type de graphe en cliquant avec le bouton droit sur l'icône correspondant au type de graphe souhaité :

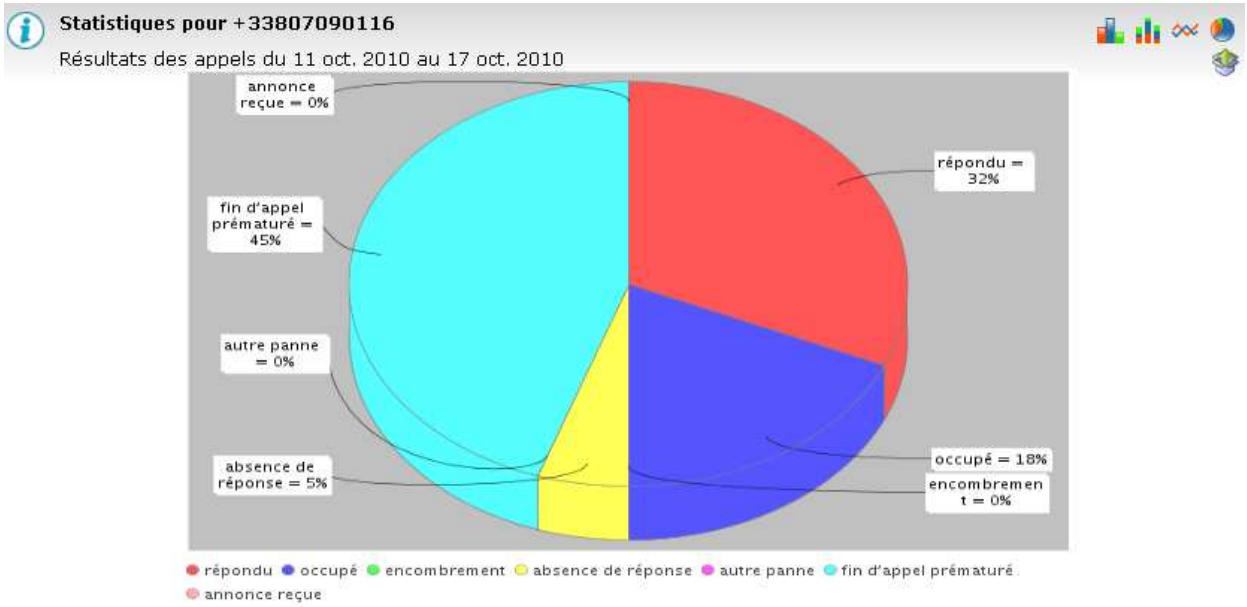
1.6.1.1 Histogramme



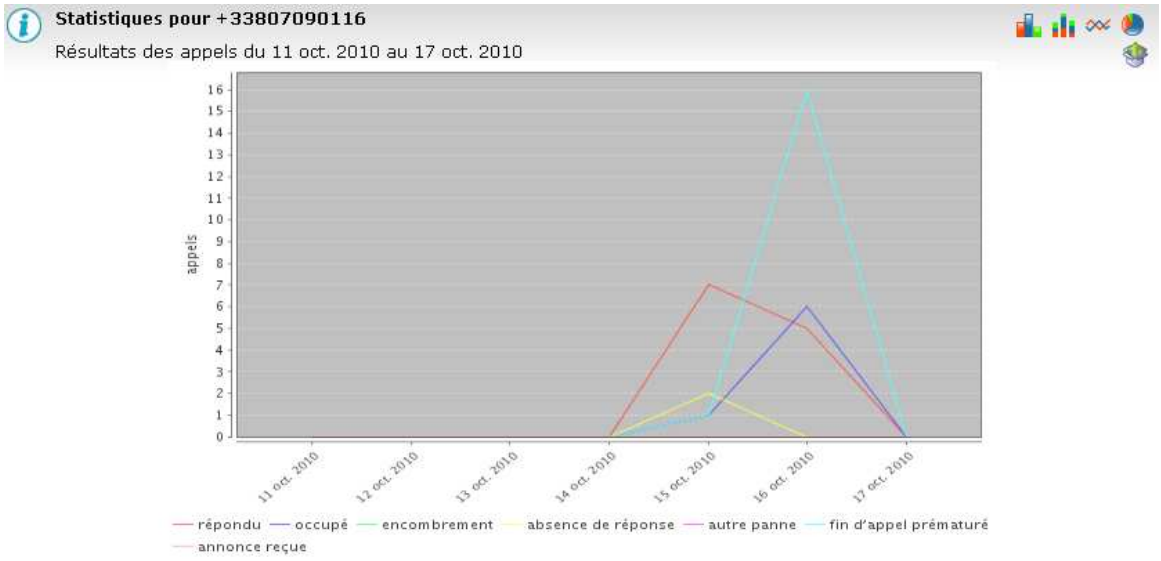
1.6.1.2 Histogramme groupé



1.6.1.3 Graphique à secteurs



1.6.1.4 Graphique en courbes



1.6.2 Exportation d'un rapport

Pour l'exportation d'un rapport, Active Reports propose deux formats différents. Cliquez sur l'icone Afficher le rapport pour générer le rapport.

Cliquez ensuite sur l'icône Exporter . Deux icônes sont alors affichées :

Choisissez le format d'exportation :

- Pour enregistrer le rapport au format Excel, cliquez sur l'icône .
- Pour enregistrer le rapport au format PDF avec Acrobat Reader, cliquez sur l'icône .

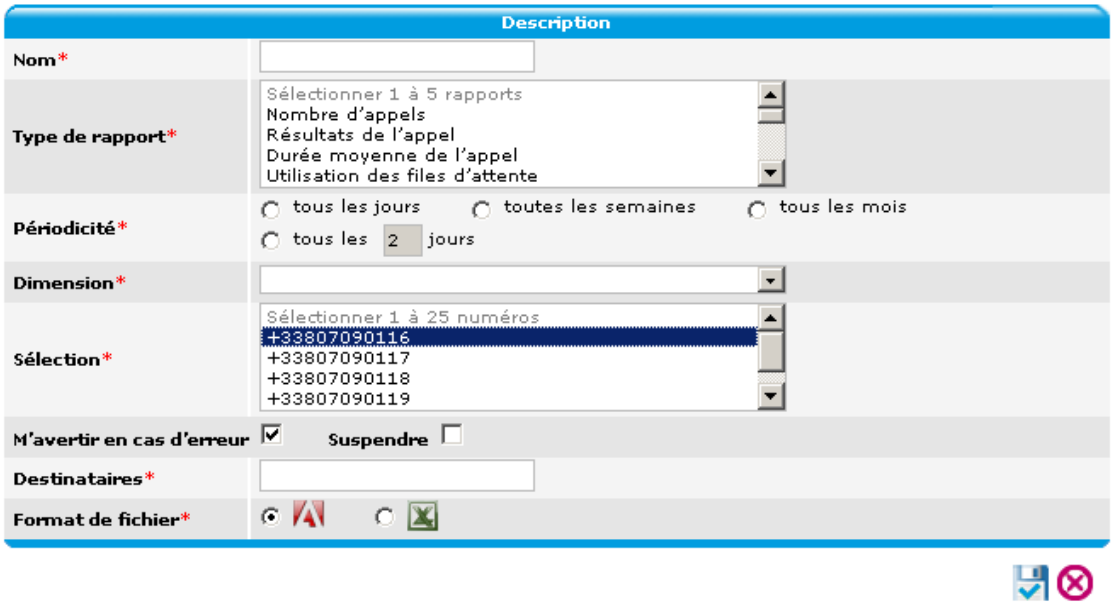
2 À propos des rapports planifiés

Les rapports planifiés sont constitués de un à cinq rapports, à l'exception des rapports d'analyse d'origine globale.

2.1 Création d'un rapport planifié

Cliquez sur le menu Active Reports / Rapports planifiés. Cliquez sur le bouton Créer :

Renseignez les paramètres du rapport planifié :



Il est indispensable de remplir les champs suivants :

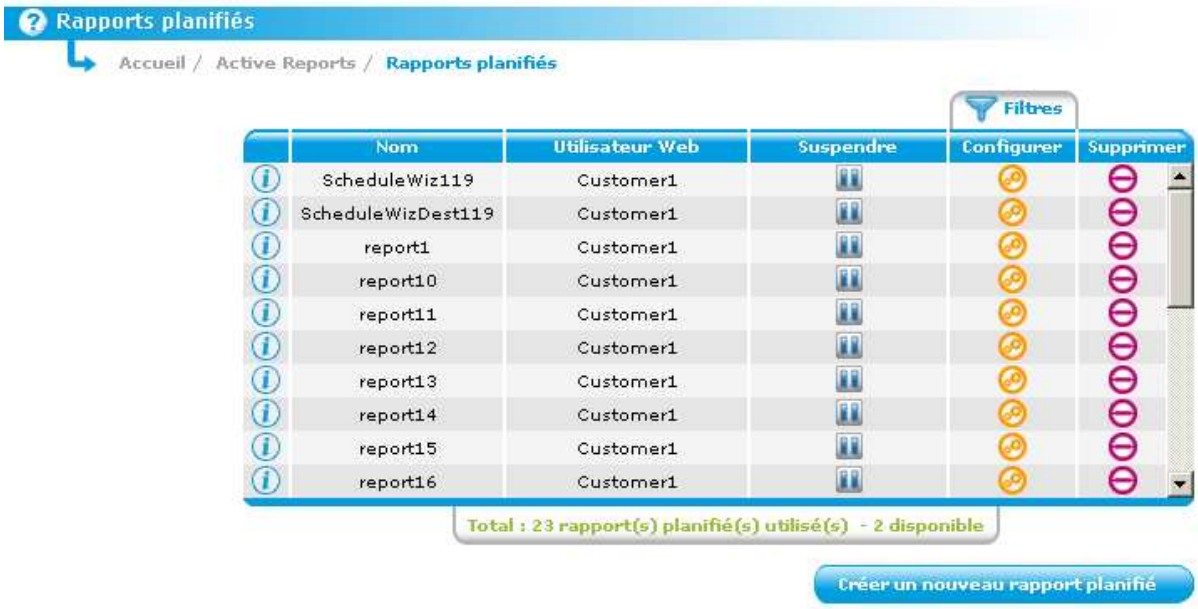
- Nom du rapport planifié (20 caractères maximum)
- Type du rapport : vous pouvez sélectionner jusqu'à cinq types différents, voir la section 1.5.1
- Périodicité :
  - o Tous les jours : les rapports sont envoyés chaque matin :
    - Période : hier
    - Échelle de temps : heures
    - Tous les x jours : les rapports sont envoyés tous les x jours (où x est compris entre 1 et 31)
- Période : après x jours. À partir de x jours avant aujourd'hui
- Échelle de temps : jours
- Date de début : l'utilisateur peut définir la date de début. Il doit s'agir d'une date à venir :

- Toutes les semaines : les rapports sont envoyés sur une base hebdomadaire, le matin du premier jour de la semaine.
- Période : du premier jour de la semaine dernière au dernier jour de la semaine dernière.
- Échelle de temps : jours
  - o Tous les mois : les rapports sont envoyés sur une base mensuelle, le matin du premier jour du mois.
    - Période : du premier jour du mois dernier au dernier jour du mois dernier.
    - Échelle de temps : jours
- Dimension : voir la section1.5.2
- Sélection : voir la section1.5.2
- M'avertir en cas d'erreur : pour recevoir un e-mail si une erreur survient lors du traitement du rapport planifié.
- Suspendre : pour interrompre l'envoi de rapports jusqu'à la suppression manuelle de la condition de suspension.
- Destinataires : liste d'adresses e-mail auxquelles le rapport planifié doit être envoyé. Le nombre maximal d'adresses e-mail est de 10. Elles doivent être séparées par un point-virgule (;)
- Format de fichier : Excel ou PDF

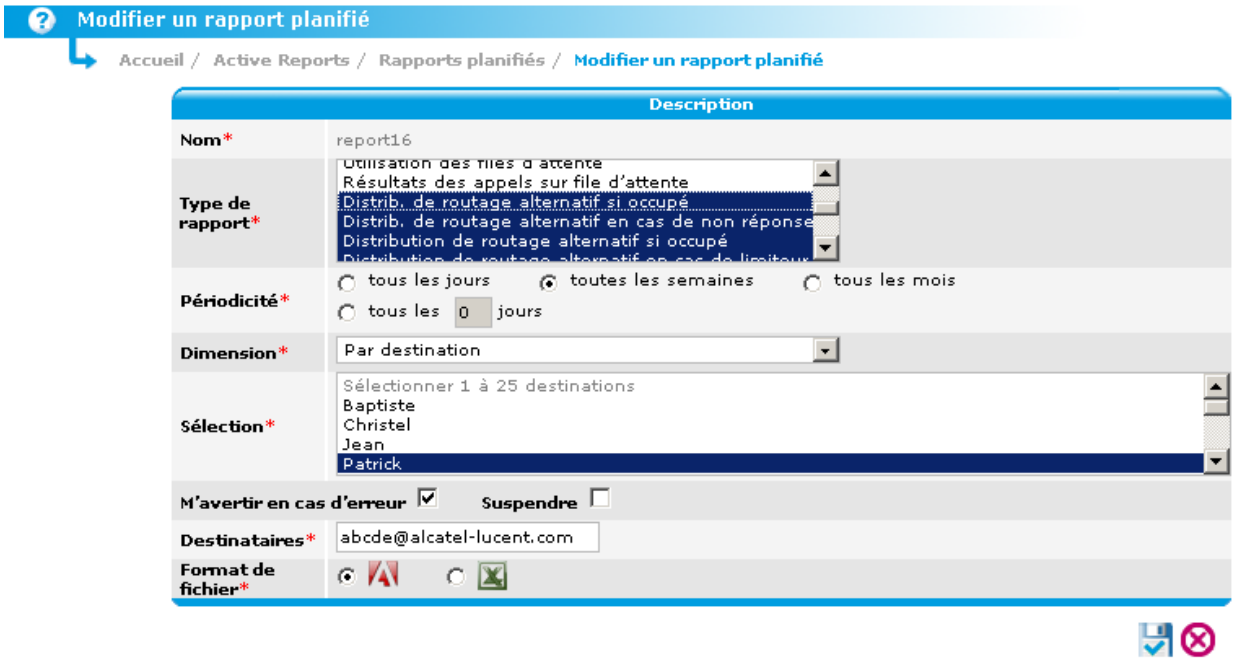
Cliquez sur le bouton vert de confirmation pour enregistrer le rapport créé ou sur le bouton pour annuler sa création.

2.2 Modification d'un rapport planifié

Cliquez sur le menu Active Reports / Rapports planifiés pour accéder à la liste des rapports planifiés que vous avez créés :



Cliquez sur Configurer pour modifier les données d'un rapport planifié déjà défini dans la section 2.1 :



Cliquez sur le bouton vert de confirmation pour enregistrer les modifications, ou sur le bouton pour les annuler.

2.3 Suspension / Reprise des rapports planifiés

Cliquez sur le menu Active Reports / Rapports planifiés pour accéder à la liste des rapports planifiés que vous avez créés :

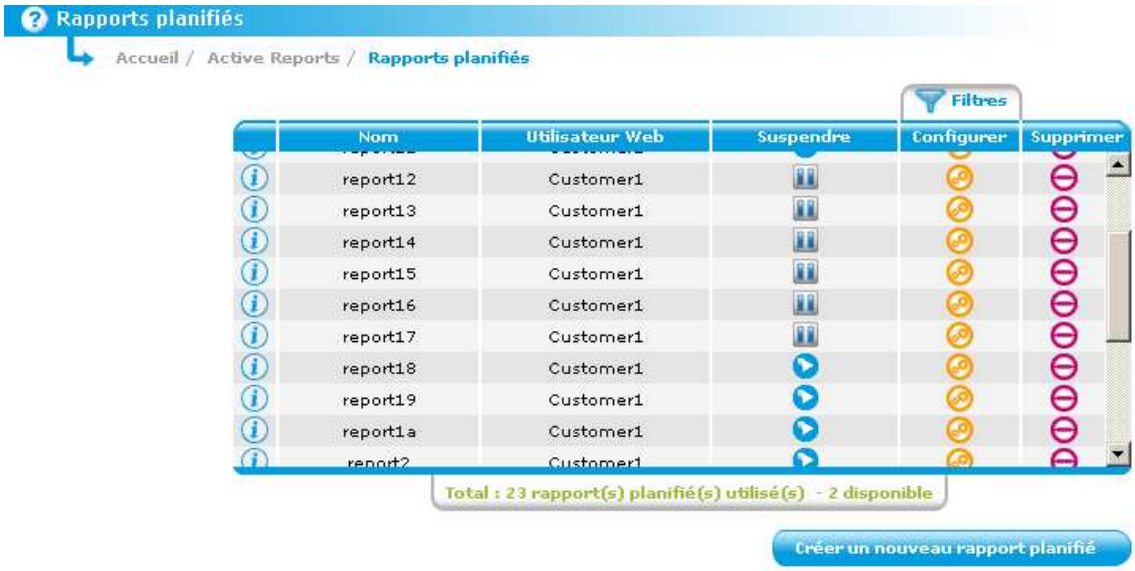
Cliquez sur pour suspendre l'envoi d'un rapport planifié.

Cliquez sur pour reprendre l'envoi d'un rapport planifié suspendu.

Remarque : il est également possible de suspendre/reprendre des rapports planifiés en configurant un rapport planifié et en cliquant sur l'indicateur de suspension.

2.4 Affichage / Aperçu des rapports planifiés

Cliquez sur le menu Active Reports / Rapports planifiés pour accéder à la liste des rapports planifiés que vous avez créés :



Cliquez sur pour afficher des informations relatives au rapport planifié :

Utilisez la barre de défilement pour accéder à la fonction d'aperçu :

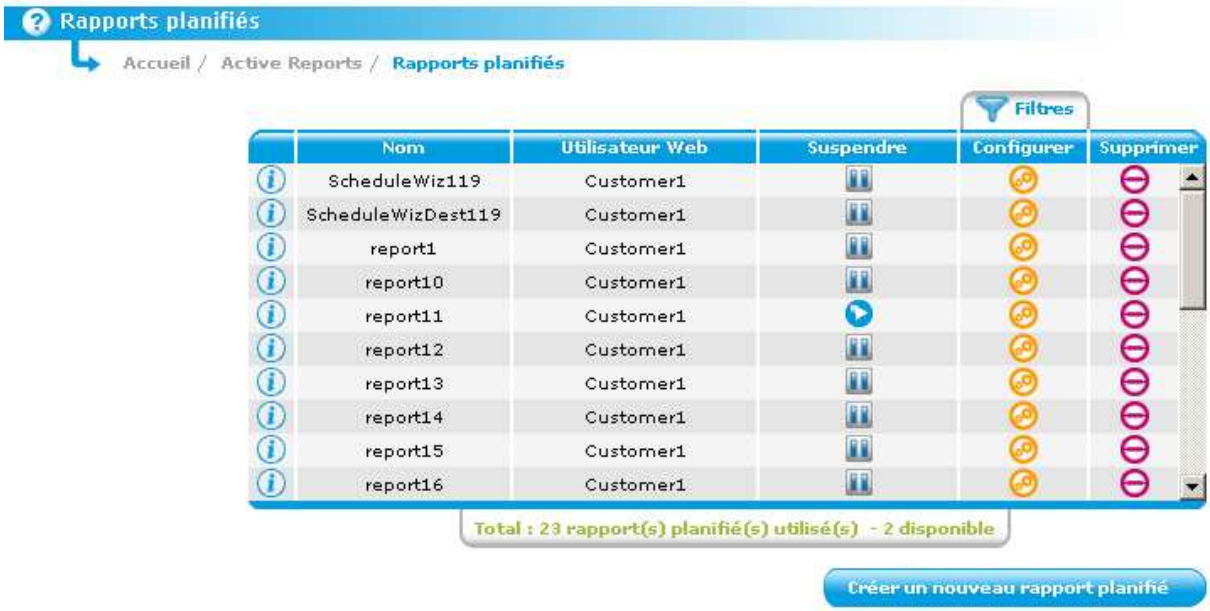
La fonction d'aperçu permet de générer immédiatement un rapport planifié créé par l'utilisateur Web connecté, à des fins de test. Le rapport est envoyé à l'adresse e-mail de l'utilisateur Web connecté.

L'aperçu du rapport planifié :

- correspond à la dernière période disponible (ex. : hier pour les rapports quotidiens ou la semaine dernière pour les rapports hebdomadaires) ;
- est disponible même si le rapport planifié est suspendu.

2.5 Suppression de rapports planifiés

Cliquez sur le menu Active Reports / Rapports planifiés pour accéder à la liste des rapports planifiés que vous avez créés :



Cliquez sur ⊖ pour supprimer le rapport planifié.
Vous devez ensuite confirmer votre choix.

3 Rapports

3.1 Liste des rapports et disponibilité

Le tableau ci-dessous recense les rapports et les dimensions, périodes et graphes correspondants.

ACTIVE REPORTS* (*tous les utilisateurs n'ont pas accès à tous les rapports)	Dimension				Période						Graphes			
	Client	Numéro d'appel	Destination	Groupement de	Heure	Hier	Semaine	Mois précédent	6 derniers mois	Personnalisée	Histogramme	Histogramme	À secteurs	En courbes
Nombre d'appels	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X			X
Résultats de l'appel	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Durée moyenne	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X
Routage alternatif si la ligne est occupée	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Routage alternatif en cas de non-réponse	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Routage alternatif en cas de limiteur d'appels	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Routage alternatif en cas d'encombrement	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Utilisation des files d'attente	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X		
Résultats des appels sur file d'attente	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Analyse des appelants ayant recomposé le numéro avec succès	X	X				X	X	X			X	X	X	X
Analyse des appelants ayant recomposé le numéro sans succès	X	X				X	X	X			X	X	X	X
Temps d'acceptation des appelants	X	X				X	X	X			X	X	X	X
Analyse d'origine globale	X	X			X	X	X	X	X	X	X			X
Analyse du type de jour	X	X			X	X	X	X	X	X	X			X

3.2 Rapport sur le nombre d'appels

Description

Ce type de rapport contient des statistiques générales sur le trafic entrant de l'utilisateur.

Champs du tableau

La liste ci-dessous recense tous les champs affichés dans ce rapport :

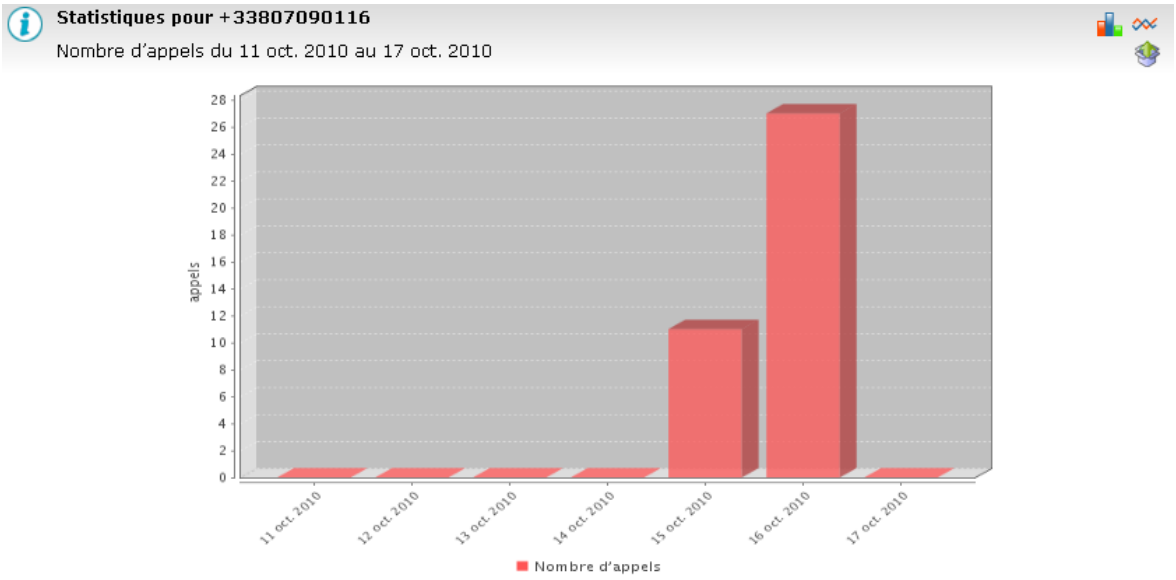
Champ	Description
Nombre d'appels	Nombre de tentatives d'appel pendant la période sélectionnée Ce rapport comptabilise les nouveaux appels entrants, les renvois d'appel, les transferts d'appel et les appels vers un menu de gestion SVI. Exemple d'appel entrant : l'appelant compose un numéro et la principale destination C répond à l'appel. Le compteur est incrémenté de 1. Exemple de renvoi d'appel : la principale destination C met fin à l'appel et un renvoi d'appel est activé avec le critère de destination en route. L'appel est connecté à la destination D. Que D réponde à l'appel ou non, le compteur est incrémenté de 1. Exemple de transfert d'appel* : la destination principale C demande un transfert d'appel vers la destination D par le biais de son téléphone. L'appel est connecté à la destination D. Que D réponde à l'appel ou non, le compteur est incrémenté de 1. (*cette fonction n'est pas disponible dans toutes les zones) Exemple de transfert d'appel par SVI** : le nombre d'appels est incrémenté lorsque le plan d'appel normal est remplacé par le plan d'appel d'urgence par le biais du serveur SVI, lorsque le code PIN d'accès au menu SVI est changé ou lorsqu'un appel sortant est initié. Si un utilisateur change le code PIN puis le plan d'appel, le compteur est incrémenté de 2. (**cette fonction n'est pas disponible dans toutes les zones)
Durée totale de conversation	Durée totale de conversation des appels répondus pendant la période sélectionnée
Durée moyenne des appels infructueux	Durée moyenne des appels infructueux pendant la période sélectionnée
Durée moyenne des appels fructueux	Durée moyenne des appels fructueux répondus pendant la période sélectionnée

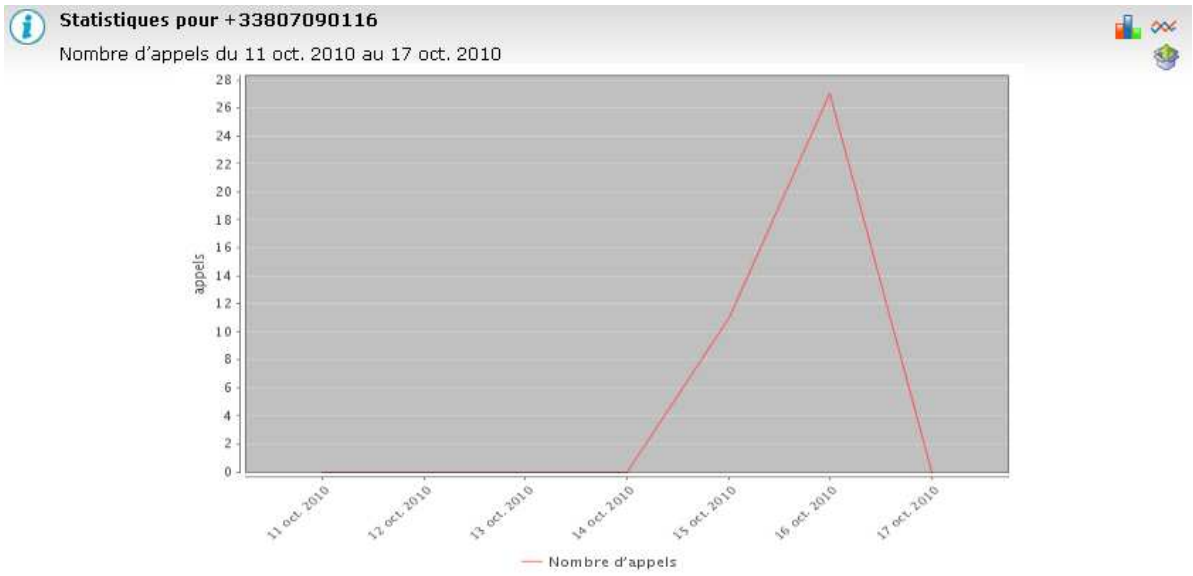
Champ	Description
	Elle inclut la durée moyenne de mise en communication des appels et la durée moyenne de conversation.
Durée moyenne de conversation des appels fructueux	Durée moyenne de conversation pendant la période sélectionnée
Durée moyenne de mise en communication des appels fructueux	Durée moyenne de la connexion, y compris les annonces antérieures à la conversation
Durée moyenne de l'appel	Durée moyenne des appels fructueux et infructueux

Exemples de rapports

Statistiques pour +33807090116
Nombre d'appels du 11 oct. 2010 au 17 oct. 2010

	Nombre d'appels	Nombre d'appels aboutis	pourcentage de Nombre d'appels aboutis	durée totale de conversation	durée moyenne des appels infructueux	temps d'attente moyen des appels fructueux	durée moyenne de conversation des appels fructueux	durée moyenne de mise en communication des appels fructueux	durée moyenne de l'appel
11 oct. 2010	0	0		0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
12 oct. 2010	0	0		0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
13 oct. 2010	0	0		0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
14 oct. 2010	0	0		0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
15 oct. 2010	11	7	64 %	6 min 02 s	33 s	1 min 15 s	51 s	23 s	1 min
16 oct. 2010	27	5	19 %	33 s	11 s	12 s	6 s	6 s	11 s
17 oct. 2010	0	0		0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
total	38	12	32 %	6 min 35 s					




Statistiques pour +33807090116
Nombre d'appels du 11 oct. 2010 au 17 oct. 2010
appels
28
26
24
22
20
18
16
14
12
10
8
6
4
2
0
11 oct. 2010
12 oct. 2010
13 oct. 2010
14 oct. 2010
15 oct. 2010
16 oct. 2010
17 oct. 2010
Nombre d'appels

3.3 Rapport sur les résultats de l'appel

Description

Ce type de rapport contient des statistiques générales sur la distribution des tentatives de connexion.

Champs du tableau

La liste ci-dessous recense tous les champs affichés dans ce rapport :

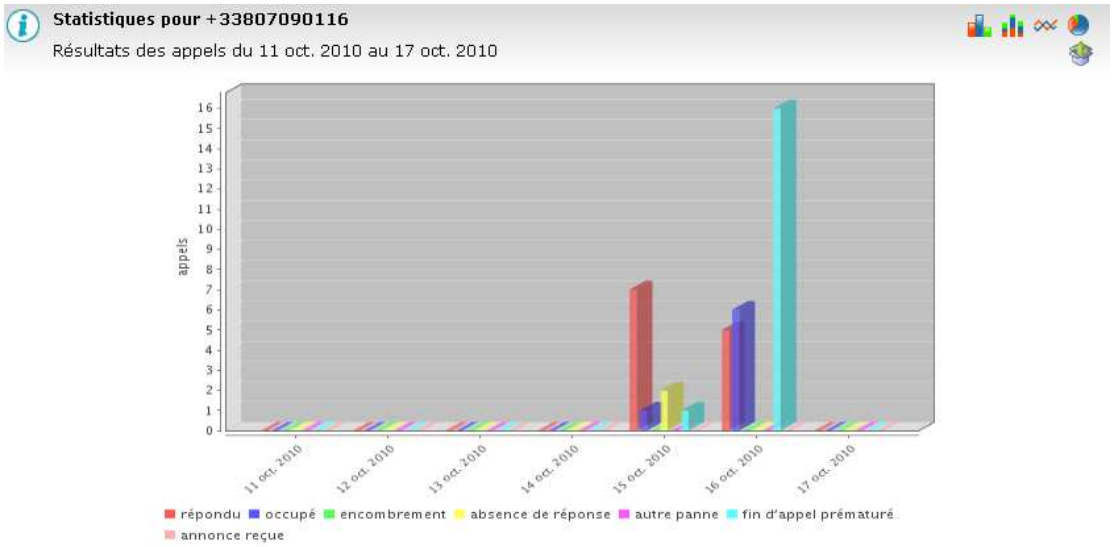
Champ	Description
Répondu	Nombre de tentatives d'appel pendant la période sélectionnée ayant obtenu une réponse
Occupé	Nombre de tentatives de connexion non abouties pendant la période sélectionnée parce que le numéro de destination est occupé. Exemple : si la première destination est occupée, que la deuxième l'est également et si la troisième répond, le nombre de tentatives de connexion est de 2.
Encombrement	Nombre de tentatives de connexion non abouties pendant la période sélectionnée en raison d'une erreur de réseau, par ex. une raison inconnue pendant la mise en communication (soit au niveau du réseau transporteur, soit à celui des installations du client)
Absence de réponse	Nombre de tentatives de connexion non abouties pendant la période sélectionnée car le numéro de destination n'a pas donné de réponse pendant la durée d'activation du temporisateur d'absence de réponse. Exemple : si le temporisateur d'absence de réponse est activé pendant 20 secondes avec un transfert vers un autre numéro et que l'appelant raccroche après 25 secondes, la statistique d'absence de réponse est incrémentée de 1. (Remarque : si l'appelant raccroche après 15 secondes, seule la statistique de fin d'appel prématurée est incrémentée. Si l'appel aboutit après 23 secondes, la statistique de temporisateur d'absence de réponse n'est pas

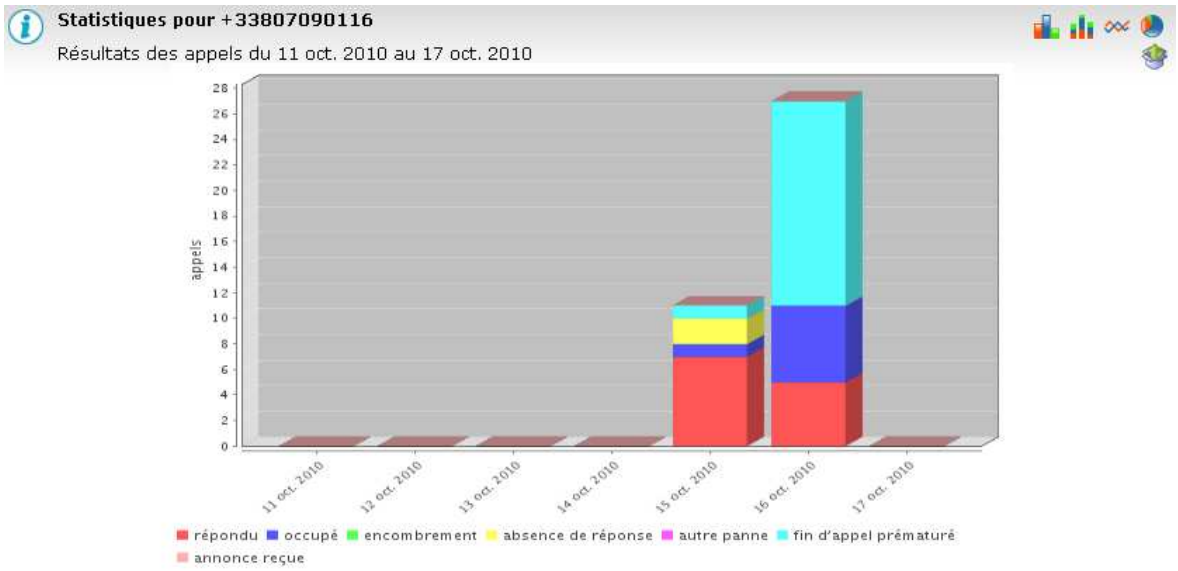
Champ	Description
	incrémentée. Pour en savoir plus sur les statistiques de transfert d'appel, consultez la section sur les rapports de routage alternatif si la ligne est occupée (voir la section 3.6).)
Autre panne	Nombre total de tentatives de connexion avec panne de matériel ou de système interne pendant la période sélectionnée
Fin d'appel prématuré	Nombre total de tentatives d'appel pendant la période sélectionnée, non répondus parce que l'appelant a raccroché avant la réponse. Dans le rapport, la statistique de fin d'appel prématurée est incrémentée.

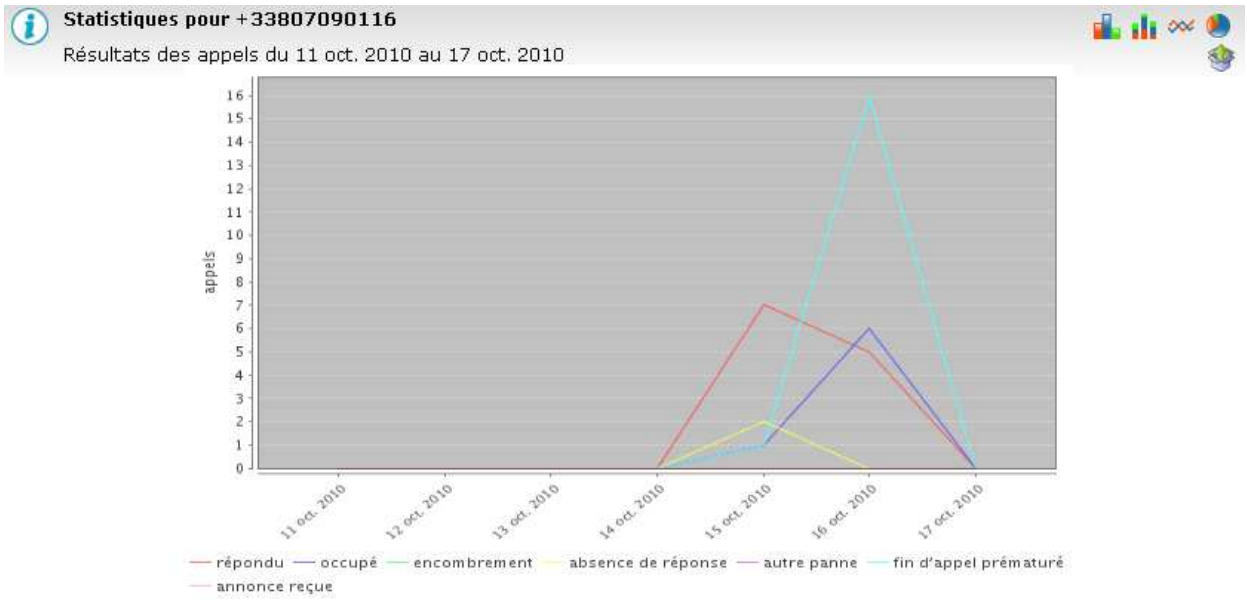
Exemples de rapports

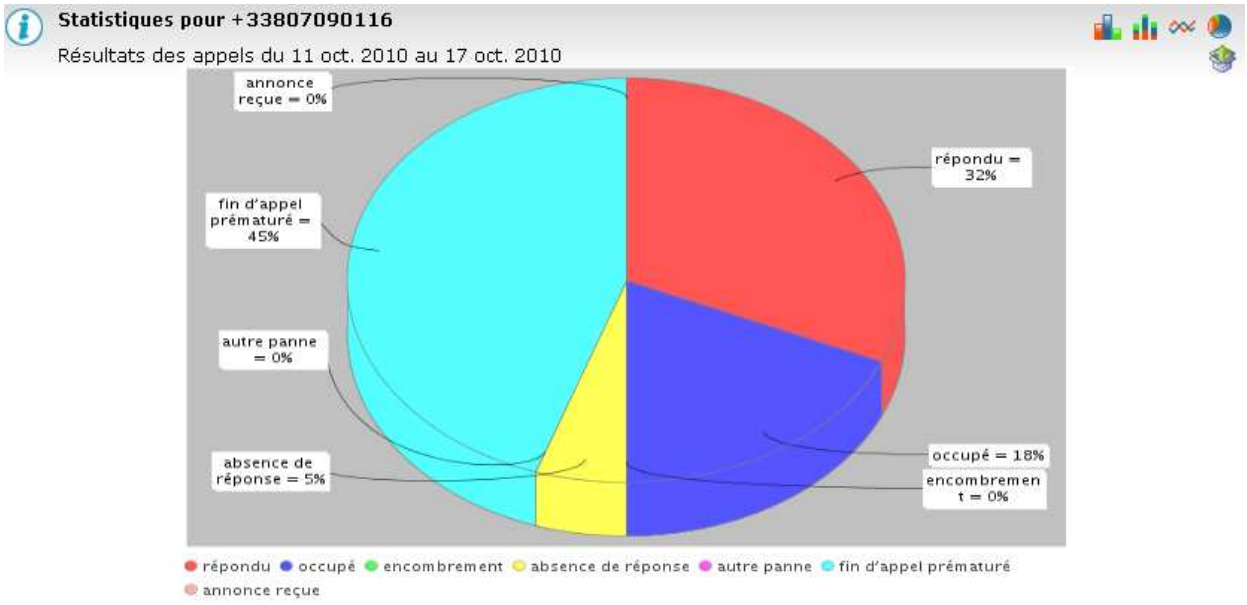
Statistiques pour +33807090116
Résultats des appels du 11 oct. 2010 au 17 oct. 2010

	répondu	occupé	encombrement	absence de réponse	autre panne	fin d'appel prématuré	annonce reçue
11 oct. 2010	0	0	0	0	0	0	0
12 oct. 2010	0	0	0	0	0	0	0
13 oct. 2010	0	0	0	0	0	0	0
14 oct. 2010	0	0	0	0	0	0	0
15 oct. 2010	7	1	0	2	0	1	0
16 oct. 2010	5	6	0	0	0	16	0
17 oct. 2010	0	0	0	0	0	0	0
total	12	7	0	2	0	17	0


Statistiques pour +33807090116
Résultats des appels du 11 oct. 2010 au 17 oct. 2010
appels
0
1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
11 oct. 2010
12 oct. 2010
13 oct. 2010
14 oct. 2010
15 oct. 2010
16 oct. 2010
17 oct. 2010
répondu
occupé
encombrement
absence de réponse
autre panne
fin d'appel prématuré
annonce reçue


Statistiques pour +33807090116
Résultats des appels du 11 oct. 2010 au 17 oct. 2010
appels
0
2
4
6
8
10
12
14
16
18
20
22
24
26
28
11 oct. 2010
12 oct. 2010
13 oct. 2010
14 oct. 2010
15 oct. 2010
16 oct. 2010
17 oct. 2010
répondu
occupé
encombrement
absence de réponse
autre panne
fin d'appel prématuré
annonce reçue





3.4 Rapport sur la durée moyenne

Description

Ce type de rapport contient des statistiques sur les durées moyennes de différents paramètres d'appel.

Champs du tableau

La liste ci-dessous recense tous les champs affichés dans ce rapport :

Champ	Description
Durée totale de conversation	Durée totale des conversations pendant la période sélectionnée : la durée cumulée des appels après l'indication de réponse
Durée moyenne des appels infructueux	Durée moyenne des appels infructueux pendant la période sélectionnée : cette mesure prend en compte la durée des appels « non répondus »
Durée moyenne des appels fructueux	Durée moyenne des appels infructueux pendant la période sélectionnée : cette mesure prend en compte la durée des appels « répondus », durée de mise en communication des appels et durée de conversation des appels comprises
Durée moyenne de conversation des appels fructueux	Durée moyenne des conversations pendant la période sélectionnée : cette mesure prend en compte la durée des appels « répondus » (durée de conversation des appels uniquement)
Durée moyenne de mise en communication des appels fructueux	Durée moyenne de temps de réponse des appels pendant la période sélectionnée : cette mesure prend en compte la durée des appels « répondus » (durée de mise en communication des appels)
Durée moyenne des appels fructueux et infructueux	Durée moyenne des appels pendant la période sélectionnée : cette mesure prend en compte la durée des appels « répondus » et « non répondus », durée de mise en communication des appels et durée de conversation des appels comprises

Exemples de rapports

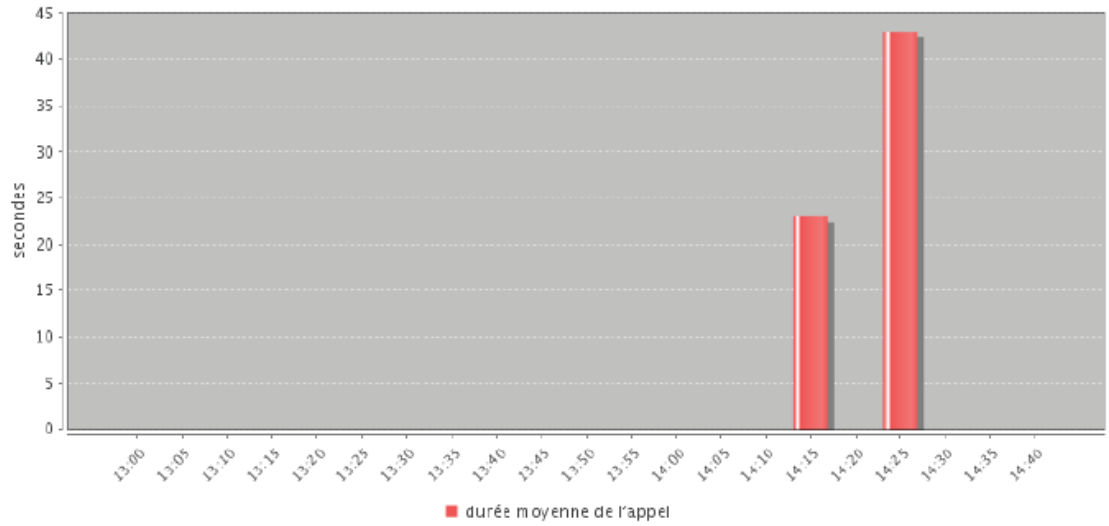
Statistiques pour +33807090117
Durée moyenne des appels de 19 oct. 2010 13:00 à 19 oct. 2010 14:45

	durée moyenne de l'appel	durée totale de conversation	durée moyenne des appels infructueux	temps d'attente moyen des appels fructueux	durée moyenne de conversation des appels fructueux	durée moyenne de mise en communication des appels fructueux
13:00	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
13:05	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
13:10	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
13:15	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
13:20	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
13:25	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
13:30	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
13:35	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
13:40	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
13:45	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
13:50	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
13:55	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
14:00	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
14:05	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s

Statistiques pour +33807090117
Durée moyenne des appels de 19 oct. 2010 13:00 à 19 oct. 2010 14:45

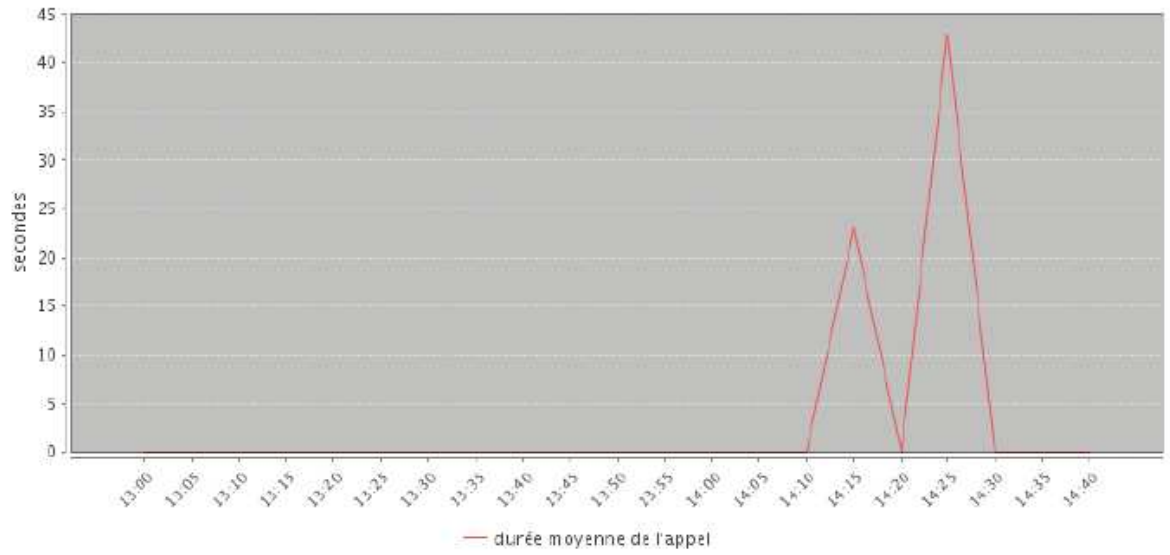
	durée moyenne de l'appel	durée totale de conversation	durée moyenne des appels infructueux	temps d'attente moyen des appels fructueux	durée moyenne de conversation des appels fructueux	durée moyenne de mise en communication des appels fructueux
14:10	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
14:15	23 s	8 s	0 s	23 s	8 s	15 s
14:20	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
14:25	43 s	1 min 04 s	0 s	43 s	32 s	11 s
14:30	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
14:35	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
14:40	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s	0 s
total		1 min 12 s				

Statistiques pour +33807090117
Durée moyenne des appels de 19 oct. 2010 13:00 à 19 oct. 2010 14:45



Statistiques pour +33807090117

Durée moyenne des appels de 19 oct. 2010 13:00 à 19 oct. 2010 14:45



3.5 Rapport sur le routage alternatif en cas de non-réponse

Description

Ce type de rapport contient des statistiques sur la distribution des routages alternatifs en cas de non-réponse. Il est disponible si le rapport sur le routage alternatif est autorisé pour le profil de service de l'utilisateur.

Champs du tableau

La liste ci-dessous recense tous les champs affichés dans ce rapport :

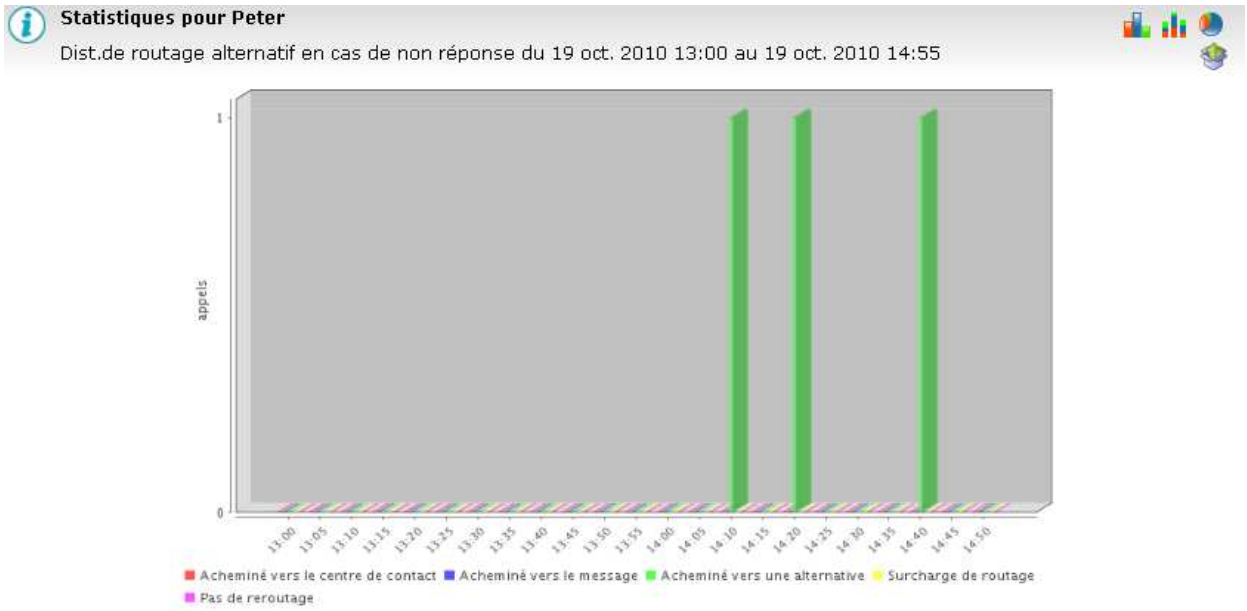
Champ	Description
Nombre d'appels	Nombre de tentatives d'appel pendant la période sélectionnée. Voir les exemples dans la section **3.2**.
Absence de réponse de la destination	Nombre de tentatives d'appel non abouties pendant la période sélectionnée en raison de l'absence de réponse du numéro de destination (avec la feuille de numéro de téléphone ou le critère de destination en route)
Ratio d'absence de réponse de la destination	Pourcentage de tentatives d'appel non abouties pendant la période sélectionnée en raison de l'absence de réponse du numéro de destination
Acheminé vers le centre de contact*	Nombre de tentatives d'appel pendant la période sélectionnée, non abouties en raison de l'absence de réponse du numéro de destination, puis réacheminées vers un centre de contact (avec abonnement ; destination alternative définie sur « Centre de contact » dans la feuille de numéro de téléphone)
Acheminé vers message	Nombre de tentatives d'appel pendant la période sélectionnée, réacheminées vers une annonce (destination alternative définie sur « Message » dans la feuille de numéro de téléphone) en l'absence de réponse de la feuille de numéro de destination
Acheminé vers une alternative	Nombre de tentatives d'appel pendant la période sélectionnée, non abouties en l'absence de réponse de la feuille de numéro de destination, puis réacheminées vers une destination alternative (destination alternative définie sur « Numéro de routage » dans la

Champ	Description
	feuille de numéro de téléphone)
Surcharge de routage	Nombre de tentatives d'appel pendant la période sélectionnée, non abouties en l'absence de réponse du numéro de destination en route, puis réacheminées vers un autre service (condition de surcharge définie comme critère de destination en route)
Pas de reroutage	Nombre de tentatives d'appel pendant la période sélectionnée, non abouties en l'absence de réponse de la feuille de numéro de destination et non réacheminées (destination alternative définie sur « Aucun » dans la feuille de numéro de téléphone)
Ratio de routage alternatif	Pourcentage de tentatives d'appel pendant la période sélectionnée, non abouties en raison de l'absence de réponse des numéros de destination, puis redirigées

Exemples de rapports

Statistiques pour Peter
Dist.de routage alternatif en cas de non réponse du 19 oct. 2010 13:00 au 19 oct. 2010 14:55

	Nombre d'appels	Absence de réponse de la destination	Ratio d'absence de réponse de la destination	Acheminé vers le centre de contact	Acheminé vers le message	Acheminé vers une alternative	Surcharge de routage	Pas de reroutage	Ratio de routage alternatif
14:10	4	1	25 %	0	0	1	0	0	100 %
14:15	1	0	0 %	0	0	0	0	0	
14:20	5	1	20 %	0	0	1	0	0	100 %
14:25	4	0	0 %	0	0	0	0	0	
14:30	0	0		0	0	0	0	0	
14:35	1	0	0 %	0	0	0	0	0	
14:40	3	1	33 %	0	0	1	0	0	100 %
14:45	0	0		0	0	0	0	0	
14:50	0	0		0	0	0	0	0	
total	18	3	17 %	0	0	3	0	0	100 %


Statistiques pour Peter
Dist.de routage alternatif en cas de non réponse du 19 oct. 2010 13:00 au 19 oct. 2010 14:55
appels
1
0
13:00
13:05
13:10
13:15
13:20
13:25
13:30
13:35
13:40
13:45
13:50
13:55
14:00
14:05
14:10
14:15
14:20
14:25
14:30
14:35
14:40
14:45
14:50
Acheminé vers le centre de contact
Acheminé vers le message
Acheminé vers une alternative
Surcharge de routage
Pas de reroutage

3.6 Rapport sur la distribution de routage alternatif si la ligne est occupée

Description

Ce type de rapport contient des statistiques sur la distribution de routage alternatif si le numéro de destination est occupé. Il est disponible si le rapport sur le routage alternatif est autorisé pour le profil de service de l'utilisateur.

Champs du tableau

La liste ci-dessous recense tous les champs affichés dans ce rapport :

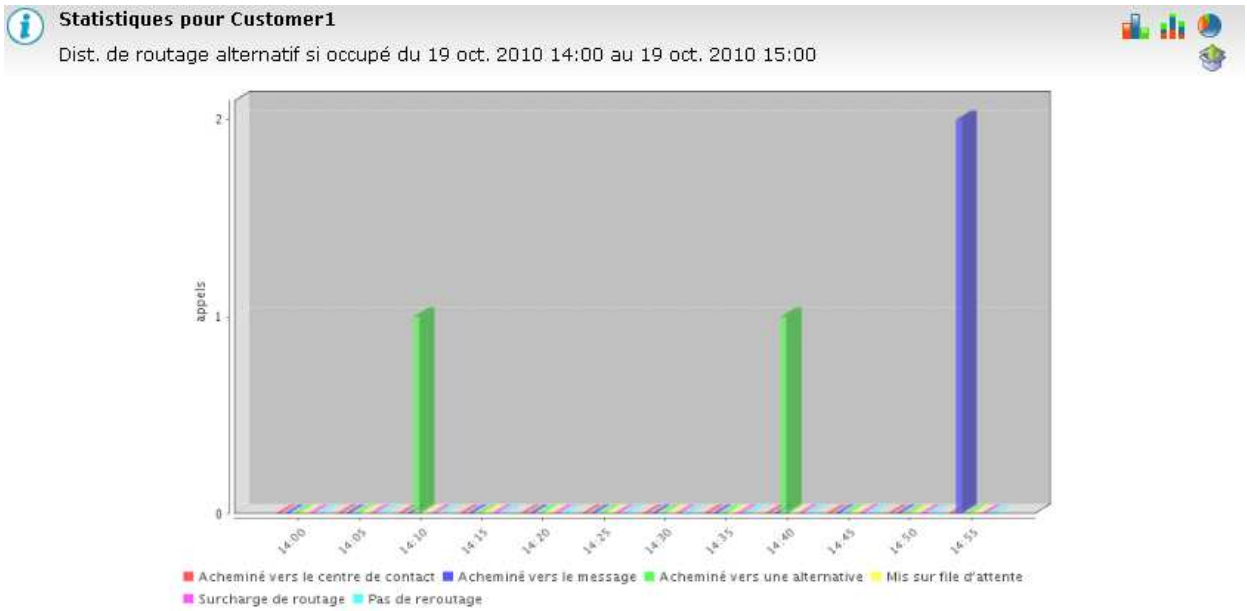
Champ	Description
Nombre d'appels	Nombre de tentatives d'appel pendant la période sélectionnée
Destinations occupées	Nombre de tentatives d'appel pendant la période sélectionnée, non abouties parce que le numéro de destination est occupé (avec la feuille de numéro de téléphone ou le critère de destination en route)
Ratio de destinations occupées	Pourcentage de tentatives d'appel pendant la période sélectionnée, non abouties parce que le numéro de destination est occupé
Acheminé vers le centre de contact*	Nombre de tentatives d'appel pendant la période sélectionnée, non abouties parce que le numéro de destination est occupé, puis réacheminées vers un centre de contact
Acheminé vers message	Nombre de tentatives d'appel pendant la période sélectionnée, non abouties parce que la feuille de numéro de téléphone est occupée, puis réacheminées vers une annonce (destination alternative définie sur « Message » dans la feuille de numéro de téléphone)
Acheminé vers une alternative	Nombre de tentatives d'appel pendant la période sélectionnée, non abouties parce que la feuille de numéro de téléphone est occupée, puis réacheminées vers une destination alternative (destination alternative définie sur « Numéro de routage » dans la feuille de numéro de téléphone)
Mis sur file d'attente*	Nombre de tentatives d'appel pendant la

Champ	Description
(Les services de file d'attente ne sont pas disponibles dans toutes les zones.)	période sélectionnée, non abouties parce que la feuille de numéro de téléphone est occupée, puis mises sur file d'attente
Surcharge de routage	Nombre de tentatives d'appel pendant la période sélectionnée, non abouties parce que le **critère** de **numéro de destination en route** est occupé, puis réacheminées vers un autre service (condition de surcharge définie comme critère de destination en route)
Pas de reroutage	Nombre de tentatives d'appel pendant la période sélectionnée, non abouties parce que la feuille de numéro de téléphone est occupée, et non réacheminées (destination alternative définie sur « Aucun » dans la feuille de numéro de téléphone)
Ratio de routage alternatif	Pourcentage de tentatives d'appel pendant la période sélectionnée, non abouties parce que la destination est occupée, puis réacheminées

Exemples de rapports

Statistiques pour Customer1
Dist. de routage alternatif si occupé du 19 oct. 2010 14:00 au 19 oct. 2010 15:00

	Nombre d'appels	Destinations occupées	Ratio de destinations occupées	Acheminé vers le centre de contact	Acheminé vers le message	Acheminé vers une alternative	Mis sur file d'attente	Surcharge de routage	Pas de reroutage	Ratio de routage alternatif
14:00	0	0		0	0	0	0	0	0	
14:05	0	0		0	0	0	0	0	0	
14:10	4	1	25 %	0	0	1	0	0	0	100 %
14:15	1	0	0 %	0	0	0	0	0	0	
14:20	5	0	0 %	0	0	0	0	0	0	
14:25	4	0	0 %	0	0	0	0	0	0	
14:30	0	0		0	0	0	0	0	0	
14:35	1	0	0 %	0	0	0	0	0	0	
14:40	3	1	33 %	0	0	1	0	0	0	100 %
14:45	0	0		0	0	0	0	0	0	
14:50	0	0		0	0	0	0	0	0	
14:55	3	2	67 %	0	2	0	0	0	0	100 %
total	21	4	19 %	0	2	2	0	0	0	100 %


Statistiques pour Customer1
Dist. de routage alternatif si occupé du 19 oct. 2010 14:00 au 19 oct. 2010 15:00
appels
2
1
0
14:00
14:05
14:10
14:15
14:20
14:25
14:30
14:35
14:40
14:45
14:50
14:55
Acheminé vers le centre de contact
Acheminé vers le message
Acheminé vers une alternative
Mis sur file d'attente
Surcharge de routage
Pas de reroutage

3.7 Rapport sur le routage alternatif en cas de limite d'appels atteinte

Description

Ce type de rapport contient des statistiques sur la distribution de routage alternatif vers un numéro C (numéro de destination) au cas où la limite d'appels est atteinte. Il est disponible si les fonctions de routage alternatif et de limiteur d'appels sont toutes deux autorisées dans le cadre de l'abonnement de l'utilisateur.

Champs du tableau

La liste ci-dessous recense tous les champs affichés dans ce rapport :

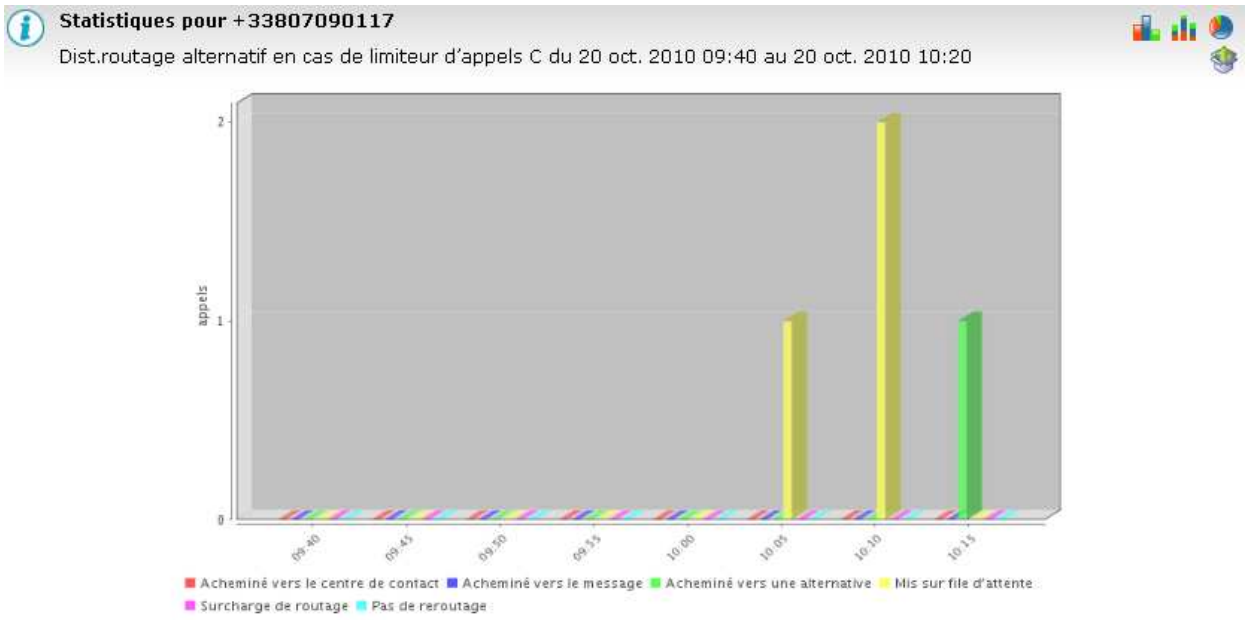
Champ	Description
Nombre d'appels	Nombre de tentatives d'appel pendant la période sélectionnée
Limiteur d'appels sur la destination	Nombre de tentatives d'appel pendant la période sélectionnée, non abouties parce que la limite d'appels est atteinte sur le numéro de destination (avec la feuille de numéro de téléphone ou le critère de destination en route)
Ratio de limiteur d'appels sur la destination	Pourcentage de tentatives d'appel pendant la période sélectionnée, non abouties parce que la limite d'appels est atteinte sur les destinations
Acheminé vers le centre de contact	Nombre de tentatives d'appel pendant la période sélectionnée, non abouties parce que la limite d'appels est atteinte sur la feuille de numéro de téléphone, puis réacheminées vers un centre de contact (avec abonnement ; destination alternative définie sur « Centre de contact » dans la feuille de numéro de téléphone)
Acheminé vers message	Nombre de tentatives d'appel pendant la période sélectionnée, non abouties parce que la limite d'appels est atteinte sur la feuille de numéro de téléphone, puis réacheminées vers une annonce (destination alternative définie sur « Message » dans la feuille de numéro de téléphone)
Acheminé vers une alternative	Nombre de tentatives d'appel pendant la période sélectionnée, non abouties parce que la limite d'appels est atteinte sur la feuille de numéro de téléphone, puis réacheminées vers

Champ	Description
	une destination alternative (destination alternative définie sur « Numéro de routage » dans la feuille de numéro de téléphone)
Mis sur file d'attente* (Les services de file d'attente ne sont pas disponibles dans toutes les zones.)	Nombre de tentatives d'appel pendant la période sélectionnée, non abouties parce que la limite d'appels est atteinte sur la feuille de numéro de téléphone, puis mises sur file d'attente
Surcharge de routage	Nombre de tentatives d'appel pendant la période sélectionnée, non abouties parce que la limite d'appels est atteinte sur le **numéro de destination en route**, puis réacheminées vers un autre service (condition de surcharge définie comme critère de destination en route)
Pas de reroutage	Nombre de tentatives d'appel pendant la période sélectionnée, non abouties parce que la limite d'appels est atteinte sur la feuille de numéro de téléphone, et non réacheminées (destination alternative définie sur « Aucun » dans la feuille de numéro de téléphone)
Ratio de routage alternatif	Pourcentage de tentatives d'appel pendant la période sélectionnée, non abouties parce que la limite d'appels est atteinte sur les destinations, puis réacheminées

Exemples de rapports

Statistiques pour +33807090117
Dist.routage alternatif en cas de limiteur d'appels C du 20 oct. 2010 09:40 au 20 oct. 2010 10:20

	Nombre d'appels	Limiteur d'appels sur la destination	Ratio de limiteur d'appels sur la destination	Acheminé vers le centre de contact	Acheminé vers le message	Acheminé vers une alternative	Mis sur file d'attente	Surcharge de routage	Pas de reroutage	Ratio de routage alternatif
09:40	3	0	0 %	0	0	0	0	0	0	
09:45	2	0	0 %	0	0	0	0	0	0	
09:50	0	0		0	0	0	0	0	0	
09:55	1	0	0 %	0	0	0	0	0	0	
10:00	1	0	0 %	0	0	0	0	0	0	
10:05	2	1	50 %	0	0	0	1	0	0	100 %
10:10	2	2	100 %	0	0	0	2	0	0	100 %
10:15	1	1	100 %	0	0	1	0	0	0	100 %
total	12	4	33 %	0	0	1	3	0	0	100 %



3.8 Rapport sur le routage alternatif en cas d'encombrement

Description

Ce type de rapport contient des statistiques sur la distribution de routage alternatif en cas d'encombrement.

Champs du tableau

La liste ci-dessous recense tous les champs affichés dans ce rapport :

Champ	Description
Nombre d'appels	Nombre de tentatives d'appel pendant la période sélectionnée
Encombrement sur la destination	Nombre de tentatives de connexion pendant la période sélectionnée, non abouties en raison d'une erreur de réseau (c.-à-d. une raison inconnue pendant la mise en communication, au niveau du réseau transporteur ou des locaux du client, avec la feuille de numéro de téléphone ou le critère de destination en route)
Ratio d'encombrement de la destination	Pourcentage de tentatives d'appel pendant la période sélectionnée, non abouties en raison d'une erreur de réseau
Acheminé vers le centre de contact	Nombre de tentatives d'appel vers la feuille de numéro de téléphone pendant la période

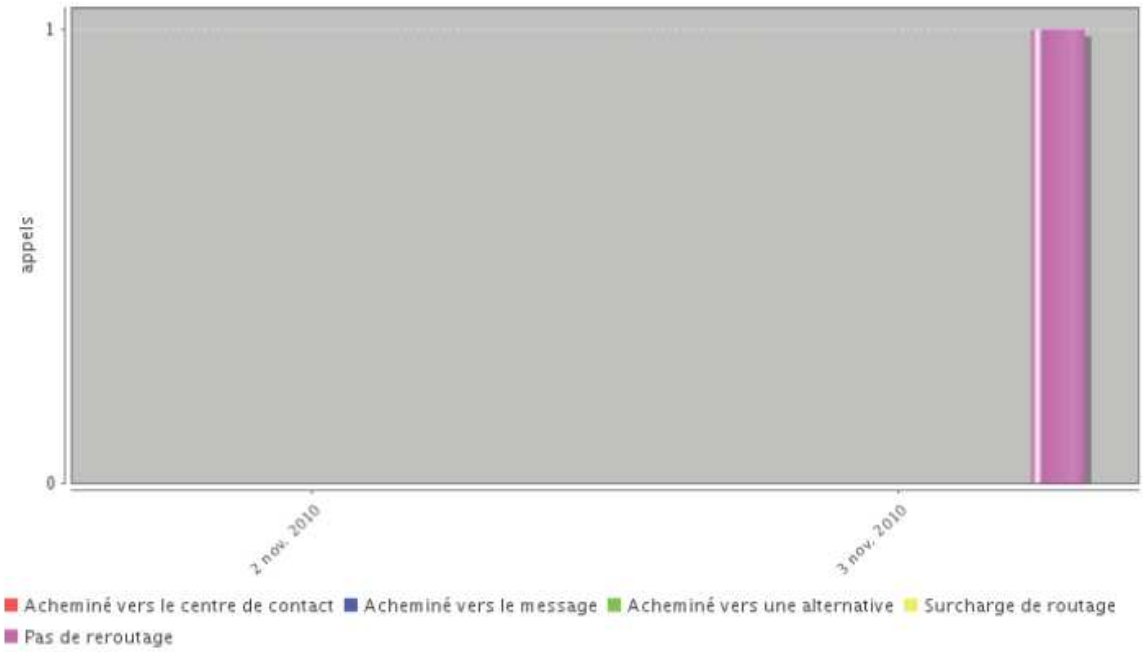
Champ	Description
	sélectionnée, non abouties en raison d'une erreur de réseau, puis réacheminées vers un centre de contact (avec abonnement ; destination alternative définie sur « Centre de contact » dans la feuille de numéro de téléphone)
Acheminé vers message	Nombre de tentatives d'appel vers la feuille de numéro de téléphone pendant la période sélectionnée, non abouties en raison d'une erreur de réseau, puis réacheminées vers une annonce (destination alternative définie sur « Message » dans la feuille de numéro de téléphone)
Acheminé vers une alternative	Nombre de tentatives d'appel vers la feuille de numéro de téléphone pendant la période sélectionnée, non abouties en raison d'une erreur de réseau, puis réacheminées vers une destination alternative (destination alternative définie sur « Numéro de routage » dans la feuille de destination)
Surcharge de routage	Nombre de tentatives d'appel vers la destination en route pendant la période sélectionnée, non abouties en raison d'une erreur de réseau, puis réacheminées vers un autre service (condition de surcharge définie comme critère de destination en route)
Pas de reroutage	Nombre de tentatives d'appel vers la **feuille** de destination pendant la période sélectionnée, non abouties en raison d'une erreur de réseau, et non réacheminées (destination alternative définie sur « Aucun » dans la feuille de numéro de téléphone)
Ratio de routage alternatif	Pourcentage de tentatives d'appel pendant la période sélectionnée, non abouties en raison d'une erreur de réseau, puis réacheminées

Exemples de rapports

Statistiques pour +33807090117
Dist. de routage alternatif en cas d'encombrement 2 nov. 2010 à 3 nov. 2010

	Nombre d'appels	Encombrement sur la destination	Ratio d'encombrement sur la destination	Acheminé vers le centre de contact	Acheminé vers le message	Acheminé vers une alternative	Surcharge de routage	Pas de reroutage	Ratio de routage alternatif
2 nov. 2010	39	0	0 %	0	0	0	0	0	
3 nov. 2010	22	1	5 %	0	0	0	0	1	0 %
total	61	1	2 %	0	0	0	0	1	0 %

Statistiques pour +33807090117
Dist. de routage alternatif en cas d'encombrement 2 nov. 2010 à 3 nov. 2010



3.9 Rapport sur l'utilisation des files d'attente

Description

Ce type de rapport contient des statistiques sur l'utilisation des files d'attente lorsque cette fonction est disponible.

Champs du tableau

La liste ci-dessous recense tous les champs affichés dans ce rapport :

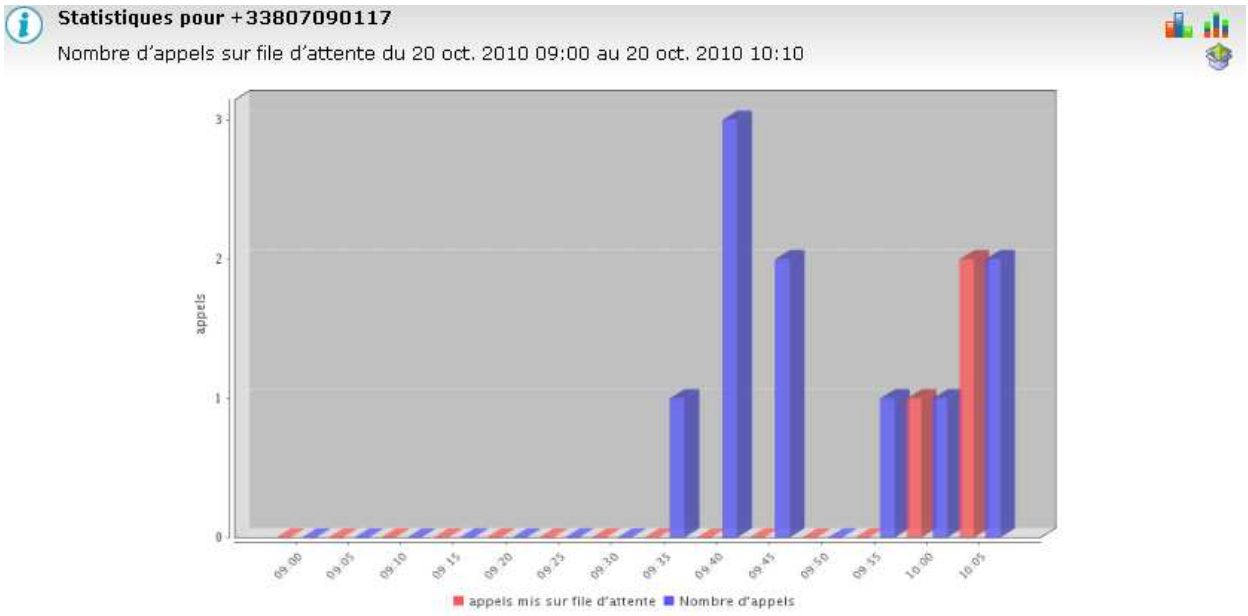
Champ	Description
Appels mis sur file d'attente	Nombre de tentatives d'appel pendant la période sélectionnée, mises sur file d'attente
Nombre d'appels	Nombre de tentatives d'appel pendant la

Champ	Description
	période sélectionnée
Pourcentage d'appels mis sur file d'attente	Pourcentage de tentatives d'appel pendant la période sélectionnée, mises sur file d'attente
Temps d'attente moyen	Temps d'attente moyens des appels dans la file d'attente, en secondes.

Exemples de rapports

Statistiques pour +33807090117
Nombre d'appels sur file d'attente du 20 oct. 2010 09:00 au 20 oct. 2010 10:10

	appels mis sur file d'attente	Nombre d'appels	pourcentage de appels mis sur file d'attente	Temps d'attente moyen
09:00	0	0		0 s
09:05	0	0		0 s
09:10	0	0		0 s
09:15	0	0		0 s
09:20	0	0		0 s
09:25	0	0		0 s
09:30	0	0		0 s
09:35	0	1	0 %	0 s
09:40	0	3	0 %	0 s
09:45	0	2	0 %	0 s
09:50	0	0		0 s
09:55	0	1	0 %	0 s
10:00	1	1	100 %	0 s
10:05	2	2	100 %	0 s
total	3	10	30 %	



3.10 Rapports sur les résultats des appels sur file d'attente

Description

Ce type de rapport contient des statistiques sur la distribution des appels infructueux mis sur fille d'attente (notez que la mise sur file d'attente n'est pas disponible pour tous les numéros d'appel).

Champs du tableau

La liste ci-dessous recense tous les champs affichés dans ce rapport :

Champ	Description
Quitter la file d'attente - Autre raison	Nombre de tentatives d'appel pendant la période sélectionnée
Temps d'attente maximum	Nombre d'appels mis sur file d'attente pendant la période sélectionnée, non aboutis parce que le temps d'attente maximum sur file d'attente est atteint
Mise sur file d'attente ok	Nombre d'appels mis sur file d'attente pendant la période sélectionnée et ayant obtenu une réponse
File d'attente pleine	Nombre d'appels non mis sur file d'attente pendant la période sélectionnée parce que la file est saturée
Abandon de l'appelant	Nombre d'appels mis sur file d'attente pendant la période sélectionnée, non aboutis parce que l'appelant a raccroché avant la réponse.

Champ	Description
Temps d'attente estimé trop long	Nombre d'appels non mis sur file d'attente pendant la période sélectionnée parce que le temps d'attente estimé est trop long
Tentatives de connexion maximum	Nombre d'appels mis sur file d'attente pendant la période sélectionnée, non aboutis parce que le nombre de tentatives de connexion maximum vers la destination est atteint

Exemple :

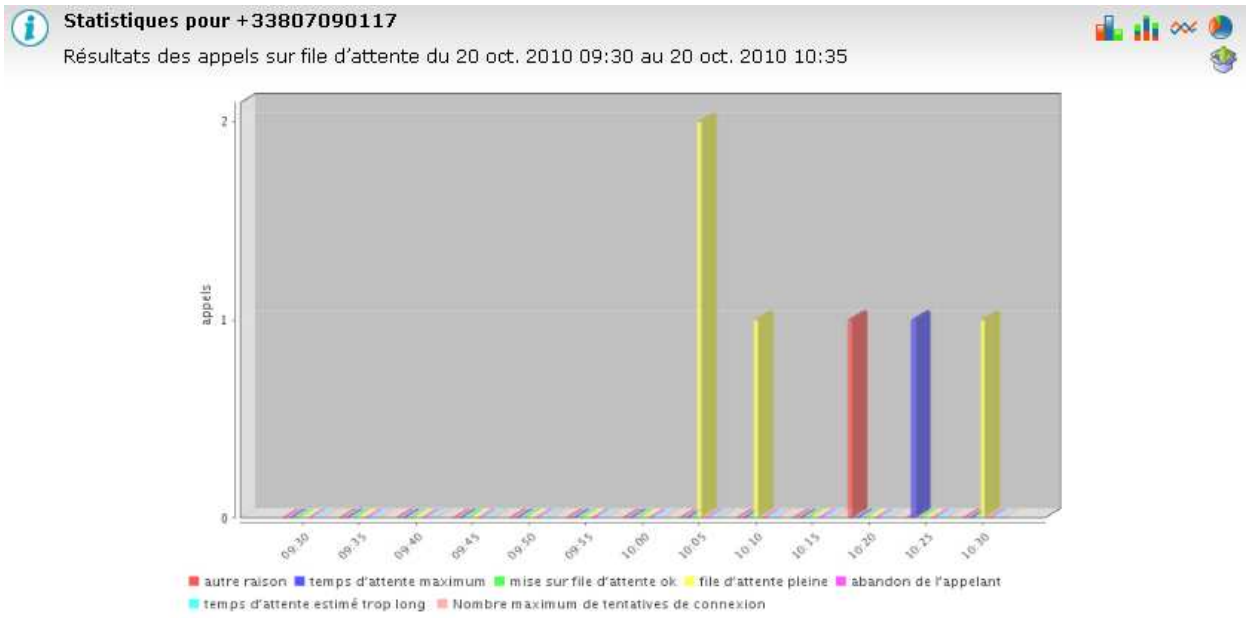
Si la file d'attente est limitée à 10 appels et si 10 appels sont déjà en attente, le prochain appel est rejeté car la file est saturée. La statistique « File d'attente pleine » est incrémentée.

Différence avec le cas de figure où le nombre de tentatives de connexion maximum est atteint : un appel est sur file d'attente depuis longtemps et cette fois, la durée maximale d'attente est dépassée. La prochaine tentative de connexion échoue, le message d'attente est émis et l'appel est déconnecté. La statistique « Tentatives de connexion maximum » est incrémentée.

Exemples de rapports

Statistiques pour +33807090117
Résultats des appels sur file d'attente du 20 oct. 2010 09:30 au 20 oct. 2010 10:35

	autre raison	temps d'attente maximum	mise sur file d'attente ok	file d'attente pleine	abandon de l'appelant	temps d'attente estimé trop long	Nombre maximum de tentatives de connexion
09:30	0	0	0	0	0	0	0
09:35	0	0	0	0	0	0	0
09:40	0	0	0	0	0	0	0
09:45	0	0	0	0	0	0	0
09:50	0	0	0	0	0	0	0
09:55	0	0	0	0	0	0	0
10:00	0	0	0	0	0	0	0
10:05	0	0	0	2	0	0	0
10:10	0	0	0	1	0	0	0
10:15	0	0	0	0	0	0	0
10:20	1	0	0	0	0	0	0
10:25	0	1	0	0	0	0	0
10:30	0	0	0	1	0	0	0
total	1	1	0	4	0	0	0


Statistiques pour +33807090117
Résultats des appels sur file d'attente du 20 oct. 2010 09:30 au 20 oct. 2010 10:35
appels
2
1
0
09:30
09:35
09:40
09:45
09:50
09:55
10:00
10:05
10:10
10:15
10:20
10:25
10:30
autre raison
temps d'attente maximum
mise sur file d'attente ok
file d'attente pleine
abandon de l'appelant
temps d'attente estimé trop long
Nombre maximum de tentatives de connexion

3.11 Analyse des appelants ayant recomposé le numéro avec succès

Description

Ce type de rapport analyse les séquences d'appels recomposés par une même personne jusqu'à obtention d'une réponse. Les appelants qui réitèrent leurs appels jusqu'à obtention d'une réponse sont des appelants qui ont essayé de joindre un numéro donné plusieurs fois, pour finalement réussir à le joindre dans la journée.

Le rapport indique le nombre d'appelants qui ont réessayé de joindre un numéro une fois, deux fois, trois fois, quatre fois, cinq fois ou plus pendant la journée.

Champs du tableau

La liste ci-dessous recense tous les champs affichés dans ce rapport :

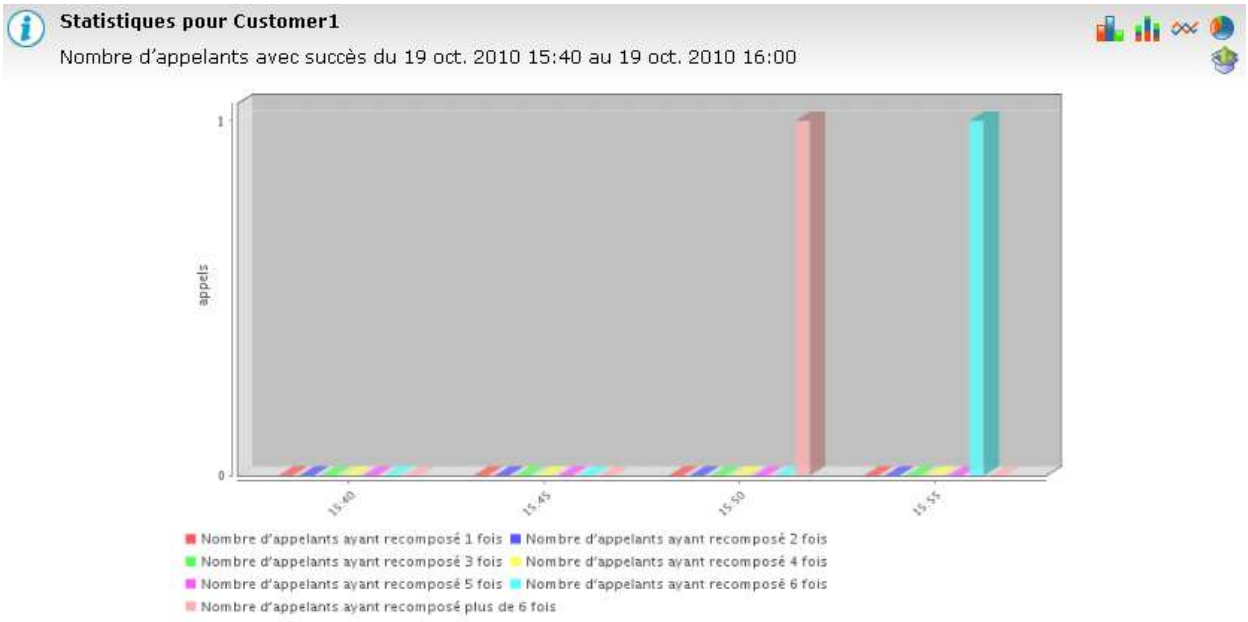
Champ	Description
Nombre d'appels	Nombre de tentatives d'appel pendant la journée
Nombre total d'appels réitérés fructueux avec différents appelants	Nombre de tentatives d'appel fructueuses pendant la journée avec différents CLI
Nombre total d'appels réitérés avec différents appelants	Nombre de tentatives d'appel fructueuses et infructueuses pendant la journée avec différents CLI
Nombre d'appelants qui ont recomposé le numéro une fois	Nombre d'appelants qui ont recomposé le numéro une fois avant d'obtenir une réponse pendant la journée
Nombre d'appelants qui ont recomposé le numéro deux fois	Nombre d'appelants qui ont recomposé le numéro deux fois avant d'obtenir une réponse pendant la journée
Nombre d'appelants qui ont recomposé le numéro trois fois	Nombre d'appelants qui ont recomposé le numéro trois fois avant d'obtenir une réponse pendant la journée
Nombre d'appelants qui ont recomposé le numéro quatre fois	Nombre d'appelants qui ont recomposé le numéro quatre fois avant d'obtenir une réponse pendant la journée
Nombre d'appelants qui ont recomposé le numéro cinq fois	Nombre d'appelants qui ont recomposé le numéro cinq fois avant d'obtenir une réponse pendant la journée

Champ	Description
Nombre d'appelants qui ont recomposé le numéro plus de cinq fois	Nombre d'appelants qui ont recomposé le numéro plus de cinq fois avant d'obtenir une réponse pendant la journée

Exemples de rapports

Statistiques pour Customer1
Nombre d'appelants avec succès du 19 oct. 2010 15:40 au 19 oct. 2010 16:00

	Nombre de séquences d'appels ayant abouti pendant la période	Nombre total d'appels répétés aboutis ou non aboutis	Nombre d'appels répétés ayant aboutis (somme simple)	Nombre d'appelants ayant recomposé 1 fois	Nombre d'appelants ayant recomposé 2 fois	Nombre d'appelants ayant recomposé 3 fois	Nombre d'appelants ayant recomposé 4 fois	Nombre d'appelants ayant recomposé 5 fois	Nombre d'appelants ayant recomposé 6 fois	Nombre d'appelants ayant recomposé plus de 6 fois
15:40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15:45	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15:50	1	6	1	0	0	0	0	0	0	1
15:55	1	9	1	0	0	0	0	0	1	0
total	2	15	2	0	0	0	0	0	1	1


Statistiques pour Customer1
Nombre d'appelants avec succès du 19 oct. 2010 15:40 au 19 oct. 2010 16:00
1
0
appels
15:40
15:45
15:50
15:55
Nombre d'appelants ayant recomposé 1 fois
Nombre d'appelants ayant recomposé 2 fois
Nombre d'appelants ayant recomposé 3 fois
Nombre d'appelants ayant recomposé 4 fois
Nombre d'appelants ayant recomposé 5 fois
Nombre d'appelants ayant recomposé 6 fois
Nombre d'appelants ayant recomposé plus de 6 fois

3.12 Analyse des appelants ayant recomposé le numéro sans succès

Description

Ce type de rapport analyse les séquences d'appels recomposés par une même personne sans obtenir de réponse. Les personnes qui réitèrent leurs appels sans obtenir de réponse sont des appelants qui ont essayé de joindre un numéro donné plusieurs fois, sans réussir à le joindre dans la journée.

Le rapport indique le nombre d'appelants n'ayant pas obtenu de réponse qui n'ont pas recomposé le numéro, qui l'ont recomposé une fois, deux fois, trois fois, quatre fois, cinq fois ou plus pendant la période sélectionnée.

Champs du tableau

La liste ci-dessous recense tous les champs affichés dans ce rapport.
Veuillez noter qu'un appellant qui n'aurait pas obtenu de réponse et qui aurait recomposé cinq fois le numéro sera également comptabilisé dans les appellants ayant recomposé quatre fois, trois fois, deux fois ou une fois le numéro. Chaque entrée ne représente donc pas nécéssairement un appellant unique à un instant donné.

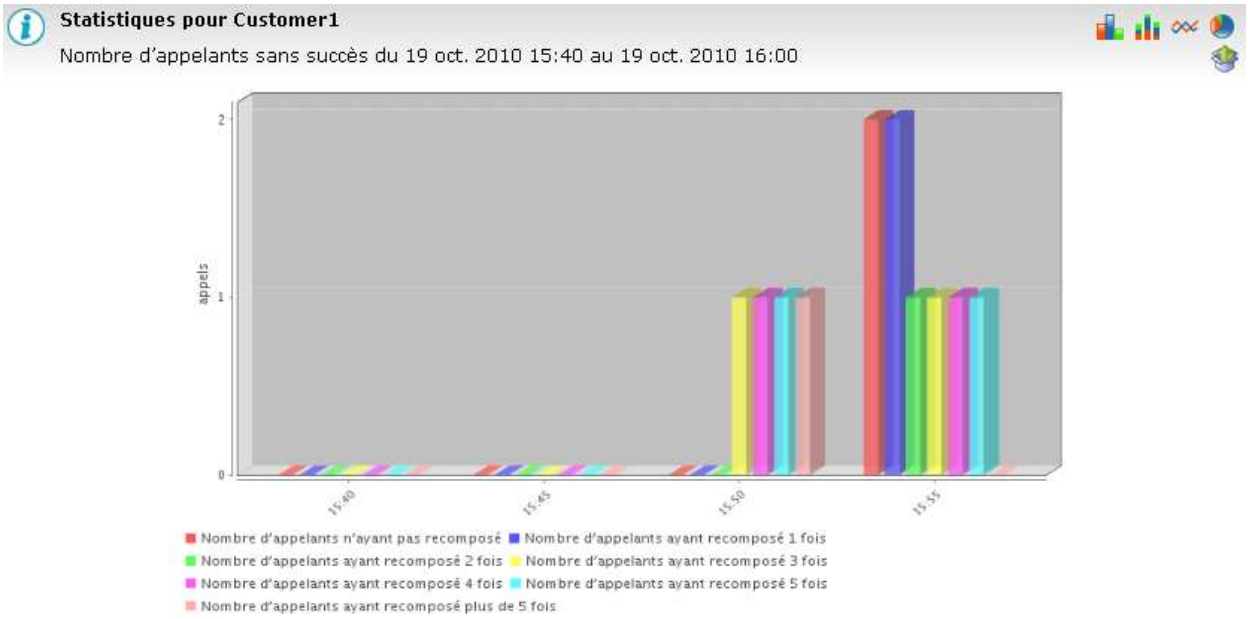
Champ	Description
Nombre d'appels	Nombre de tentatives d'appel pendant la journée
Nombre total d'appels réitérés infructueux avec différents appelants	Nombre de tentatives d'appel infructueuses pendant la journée avec différents CLI
Nombre total d'appels réitérés avec différents appelants	Nombre de tentatives d'appel fructueuses et infructueuses pendant la journée avec différents CLI
Nombre d'appelants qui n'ont pas recomposé le numéro	Nombre d'appelants n'ayant pas obtenu de réponse qui n'ont pas recomposé le numéro
Nombre d'appelants qui ont recomposé le numéro une fois	Nombre d'appelants n'ayant pas obtenu de réponse qui ont recomposé le numéro une fois
Nombre d'appelants qui ont recomposé le numéro deux fois	Nombre d'appelants n'ayant pas obtenu de réponse qui ont recomposé le numéro deux fois
Nombre d'appelants qui ont recomposé le numéro trois fois	Nombre d'appelants n'ayant pas obtenu de réponse qui ont recomposé le numéro trois fois
Nombre d'appelants qui ont recomposé le numéro quatre fois	Nombre d'appelants n'ayant pas obtenu de réponse qui ont recomposé le numéro quatre fois

Champ	Description
Nombre d'appelants qui ont recomposé le numéro cinq fois	Nombre d'appelants n'ayant pas obtenu de réponse qui ont recomposé le numéro cinq fois
Nombre d'appelants qui ont recomposé le numéro plus de cinq fois	Nombre d'appelants n'ayant pas eu de réponse qui ont recomposé le numéro plus de cinq fois

Exemples de rapports

Statistiques pour Customer1
Nombre d'appelants sans succès du 19 oct. 2010 15:40 au 19 oct. 2010 16:00

	Nombre de séquences d'appels aboutis ou non aboutis, démarrées pendant la période	Nombre total d'appels répétés aboutis ou non aboutis	Nombre d'appel répétés non aboutis (somme simple)	Nombre d'appelants n'ayant pas recomposé	Nombre d'appelants ayant recomposé 1 fois	Nombre d'appelants ayant recomposé 2 fois	Nombre d'appelants ayant recomposé 3 fois	Nombre d'appelants ayant recomposé 4 fois	Nombre d'appelants ayant recomposé 5 fois	Nombre d'appelants ayant recomposé plus de 5 fois
15:40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15:45	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15:50	0	6	5	0	0	0	1	1	1	1
15:55	2	9	8	2	2	1	1	1	1	0
total	2	15	13	2	2	1	2	2	2	1


Statistiques pour Customer1
Nombre d'appelants sans succès du 19 oct. 2010 15:40 au 19 oct. 2010 16:00
appels
2
1
0
15:40
15:45
15:50
15:55
Nombre d'appelants n'ayant pas recomposé
Nombre d'appelants ayant recomposé 1 fois
Nombre d'appelants ayant recomposé 2 fois
Nombre d'appelants ayant recomposé 3 fois
Nombre d'appelants ayant recomposé 4 fois
Nombre d'appelants ayant recomposé 5 fois
Nombre d'appelants ayant recomposé plus de 5 fois

3.13 Rapports sur le temps d'acceptation des appelants

Description

Les appelants qui réitèrent leurs appels jusqu'à obtention d'une réponse sont des appelants qui ont essayé de joindre un numéro donné plusieurs fois, pour finalement réussir à le joindre dans la journée. Le rapport donne des indications sur la durée requise pour répondre aux appelants.

Champs du tableau

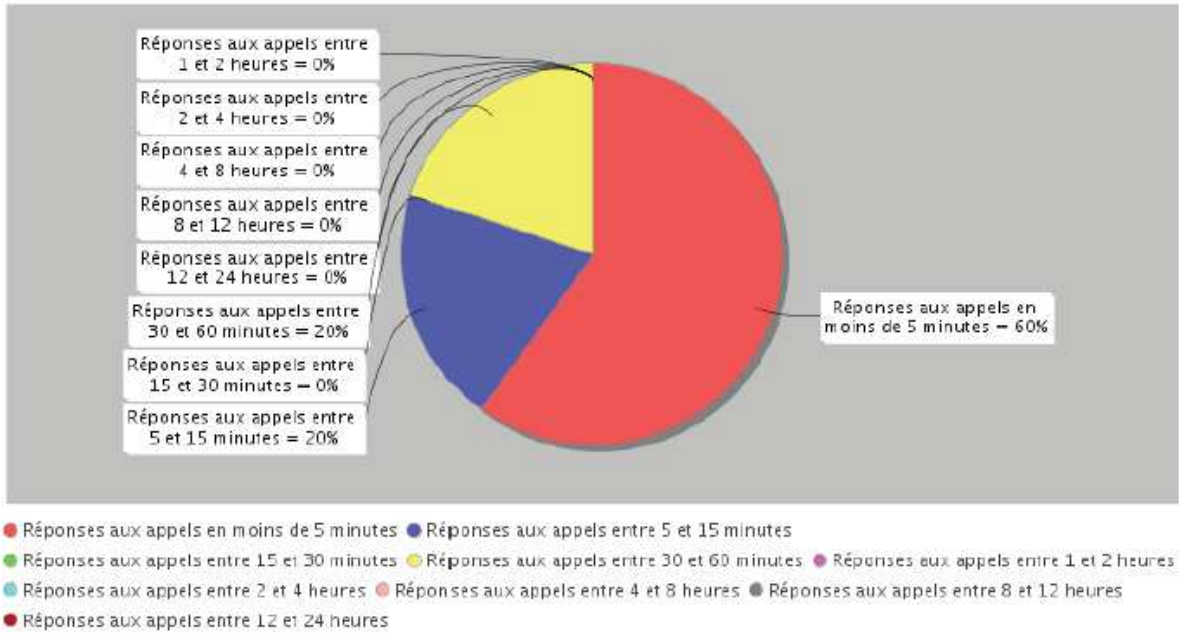
La liste ci-dessous recense tous les champs affichés dans ce rapport :

Champ	Description
Nombre d'appels	Nombre de tentatives d'appel pendant la journée
Nombre total d'appels réitérés fructueux avec différents appelants	Nombre de tentatives d'appel fructueuses pendant la journée avec différents CLI
Nombre total d'appels réitérés avec différents appelants	Nombre de tentatives d'appel fructueuses et infructueuses pendant la journée avec différents CLI
Appelants ayant obtenu une réponse en moins de 5 minutes	Nombre d'appels restés sans réponse pendant moins de cinq minutes dans la journée
Appelants ayant obtenu une réponse sous 5 à 15 minutes	Nombre d'appels ayant obtenu une réponse sous 5 à 15 minutes dans la journée
Appelants ayant obtenu une réponse sous 15 à 30 minutes	Nombre d'appels ayant obtenu une réponse sous 15 à 30 minutes dans la journée
Appelants ayant obtenu une réponse sous 30 à 60 minutes	Nombre d'appels ayant obtenu une réponse sous 30 à 60 minutes dans la journée
Appelants ayant obtenu une réponse sous 1 à 2 heures	Nombre d'appels ayant obtenu une réponse sous 1 à 2 heures dans la journée
Appelants ayant obtenu une réponse sous 2 à 4 heures	Nombre d'appels ayant obtenu une réponse sous 2 à 4 heures dans la journée
Appelants ayant obtenu une réponse sous 4 à 8 heures	Nombre d'appels ayant obtenu une réponse sous 4 à 8 heures dans la journée
Appelants ayant obtenu une réponse sous 8 à 12 heures	Nombre d'appels ayant obtenu une réponse sous 8 à 12 heures dans la journée
Appelants ayant obtenu une réponse sous 12 à 24 heures	Nombre d'appels ayant obtenu une réponse sous 12 à 24 heures dans la journée

Exemples de rapports

Statistiques pour Customer1

Temps d'attente par plage sur une p'riode du 19 oct. 2010 15:00 au 19 oct. 2010 16:25


Réponses aux appels entre 1 et 2 heures = 0%
Réponses aux appels entre 2 et 4 heures = 0%
Réponses aux appels entre 4 et 8 heures = 0%
Réponses aux appels entre 8 et 12 heures = 0%
Réponses aux appels entre 12 et 24 heures = 0%
Réponses aux appels entre 30 et 60 minutes = 20%
Réponses aux appels entre 15 et 30 minutes = 0%
Réponses aux appels entre 5 et 15 minutes = 20%
Réponses aux appels en moins de 5 minutes = 60%
Réponses aux appels en moins de 5 minutes
Réponses aux appels entre 5 et 15 minutes
Réponses aux appels entre 15 et 30 minutes
Réponses aux appels entre 30 et 60 minutes
Réponses aux appels entre 1 et 2 heures
Réponses aux appels entre 2 et 4 heures
Réponses aux appels entre 4 et 8 heures
Réponses aux appels entre 8 et 12 heures
Réponses aux appels entre 12 et 24 heures

3.14 Rapports d'analyse d'origine globale

Description

Ce type de rapport offre un aperçu des activités téléphoniques en fonction de la situation géographique des appelants. Les lieux sont divisés entre quatre sections distinctes:

- indicatifs locaux (généralement axés autour d'une ville) ;
- régions (applicable dans certains pays uniquement, lorsque plusieurs groupes d'indicatifs locaux forment une région) ;
- mobiles ;
- étranger.

Champs du tableau

Champ	Description
Groupe de zones 1	Nombre de tentatives d'appel à partir du groupe de zones 1
…	…
Groupe de zones « n »	Nombre de tentatives d'appel à partir du groupe de zones « n »
AUTRE	Nombre de tentatives d'appel à partir de zones de base non sélectionnées dans le plan d'appel de l'utilisateur
Total	Nombre de tentatives d'appel pendant la période sélectionnée

Rapport

Le rapport affiché contient les dates de début et de fin, le numéro d'appel, le nom du groupe de zones et les lieux de chaque groupe.

Exemples de rapports

Dans cet exemple :

Le nom du groupe de zones est « Pays étrangers » et les lieux sont la France, l'Espagne, l'Italie et l'Allemagne.

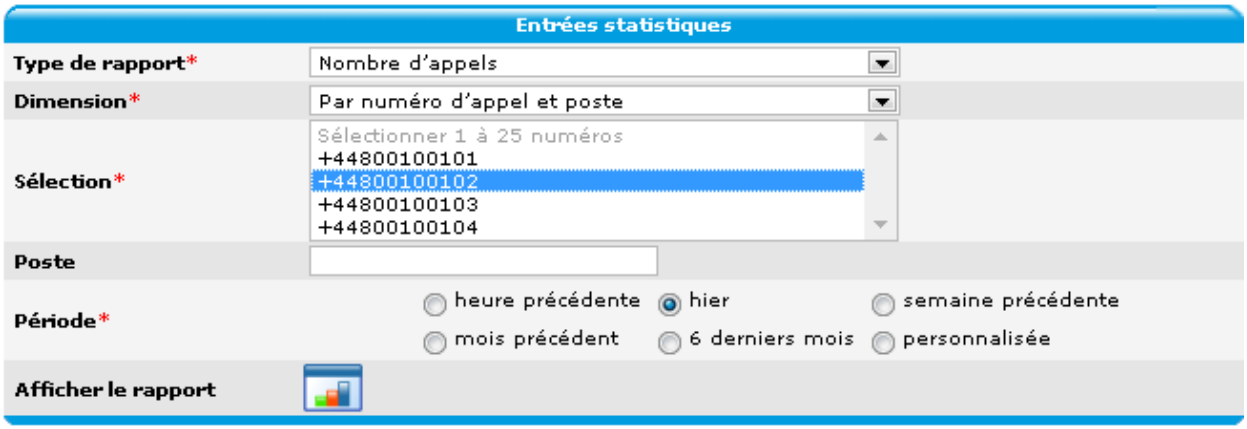
Statistiques pour le numéro +44800100102

Origine : Pays étrangers, du 13 août 2010 à 17 h 50 au 13 août 2010 à 17 h 54 GMT

Origine	Nombre d'appels
France	3
Espagne	1
Italie	2
Allemagne	3
Total	9

S'il existe plusieurs zones géographiques, l'utilisateur dispose d'un rapport par groupe et doit ouvrir le fichier PDF ou Excel, comme dans l'exemple ci-dessous :

- Sélectionnez le type de rapport, le numéro et la période.



- Cliquez sur l'icône Afficher le rapport

- L'utilisateur doit ensuite choisir s'il souhaite ouvrir un fichier PDF ou un fichier Excel.

Veuillez consulter le fichier PDF/Excel

- Cliquez sur ce bouton
- Sélectionnez le format requis
- Téléchargez le fichier dans le répertoire approprié.

Le fichier PDF ou Excel généré contient le résultat d'un maximum de trois groupes de zones géographiques.

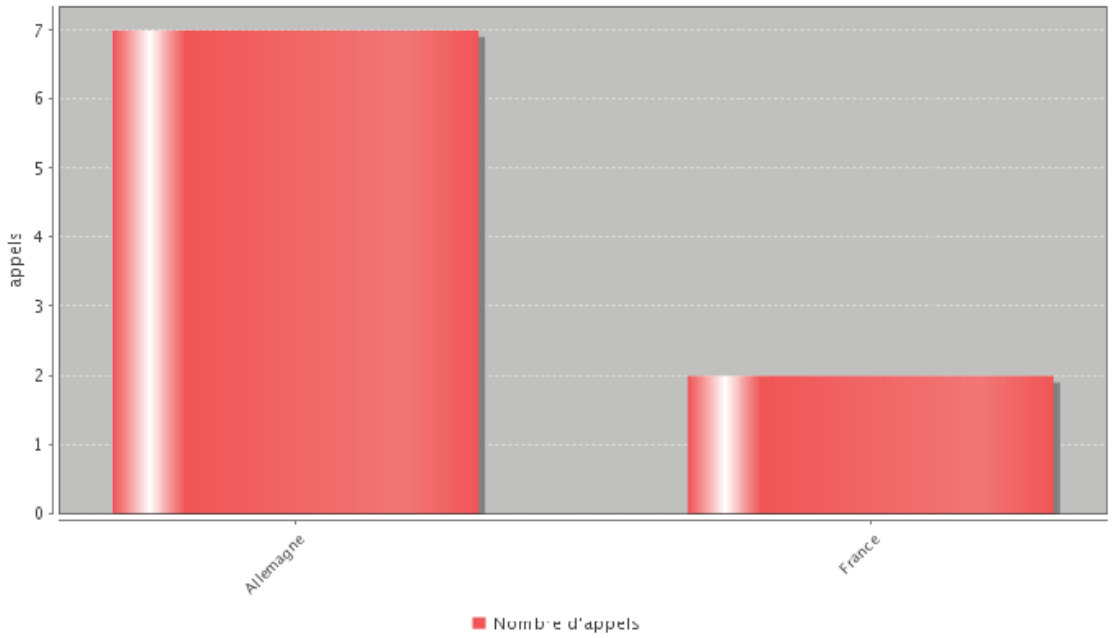
Exemple :

- Ce rapport au format PDF contient deux groupes de zones géographiques : Pays étrangers et Indicatifs R-U.

Statistiques pour le numéro +44800100102

Origine:International Countries du 20 oct. 2010 11:00 au 20 oct. 2010 13:59

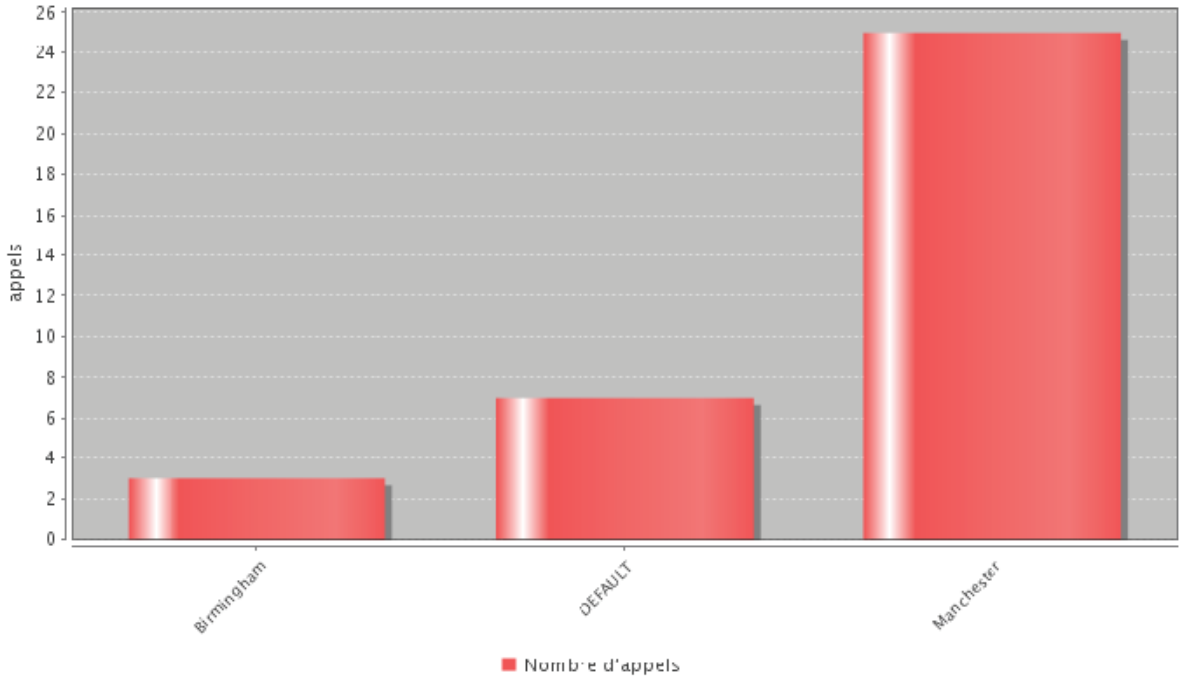
Origine	Nombre d'appels
France	2
Allemagne	7
Total	9



Statistiques pour le numéro +44800100102

Origine : ENGLAND, du 19 octobre 2010 à 00 h 00 au 19 Octobre 2010 à 23 h 59 GMT

Origine	Nombre d'appels
Birmingham	3
DEFAULT	7
Manchester	25
Total	35



- Le rapport au format Excel contient deux groupes de zones géographiques : Pays étrangers et Indicatifs R-U.

Origine:International Countries du 20 oct. 2010 11:00 au 20 oct. 2010 13:59

origine	Nombre d'appels
Allemagne	7
France	2
total	9

Origine:ENGLAND du 20 oct. 2010 11:00 au 20 oct. 2010 13:59

origine	Nombre d'appels
Birmingham	3
DEFAULT	4
Manchester	2
total	9

3.15 Rapports d'analyse du type de jour

Description

Ce type de rapport offre un aperçu des activités téléphoniques en fonction des types de jours définis dans le calendrier personnalisé de l'utilisateur utilisé pour acheminer les appels.

Champs du tableau

Champ	Description
Type de jour 1	Nombre de tentatives d'appel pendant le type de jour 1
Type de jour « n »	Nombre de tentatives d'appel pendant le type de jour « n »
AUTRE	Nombre de tentatives d'appel pendant un type de jour non sélectionné dans le plan d'appel de l'utilisateur
Total	Nombre de tentatives d'appel pendant la période sélectionnée

Exemples de rapports

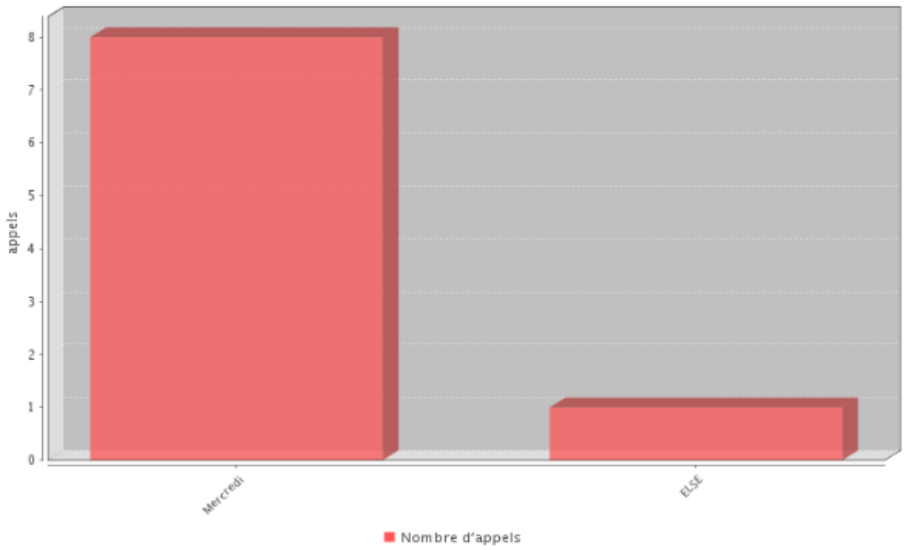
Dans cet exemple, un seul type de jour est utilisé dans le plan d'appel : le type « Ouvert ».

Statistiques pour +33807090116
Analyse du type de jour de 20 oct. 2010 11:00 au 20 oct. 2010 14:00

Noms de jours	Nombre d'appels
Mercredi	8
ELSE	1
total	9

Statistiques pour +33807090116

Analyse du type de jour de 20 oct. 2010 11:00 au 20 oct. 2010 14:00



FIN DU DOCUMENT